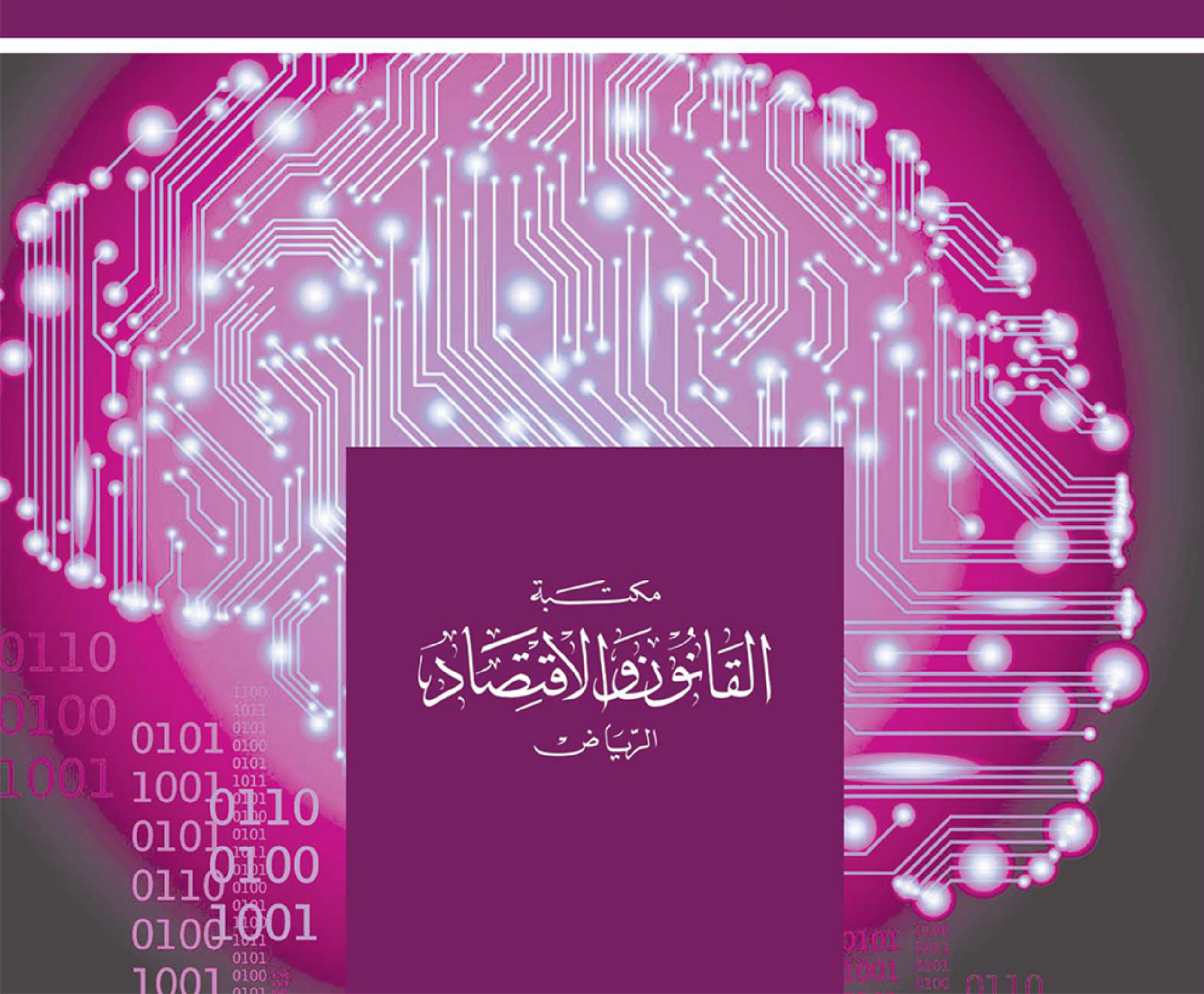
دَوْرُ نُظُم المعلومات الإداريَّة في دعم اتخاذ القرارات الإداريّة في المنشآت التجاريَّة

الدُّكتُور
أحمد محمود محمد خلف



دور نظم المعلومات الادارية في
دعم
اتخاذ القرارات الإدارية في
المنشآت التجارية

دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية

الدكتور

احمد محمود محمد خلف

الطبعة الاولى

1436 هـ - 2015 م



ح مكتبة القانون والاقتصاد، 1435هـ

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

خلف، احمد محمود محمد

دور نظم المعلومات الادارية في دعم اتخاذ القرارات الادارية في المنشآت

التجارية . / احمد محمود محمد خلف .- الرياض، 1435 هـ

.. ص ؛ .. سم

ردمك: 5-38-8146-603-978

1 - نظم المعلومات   2 - اتخاذ القرارات 3- ادارة الاعمال - معالجة

البيانات   أ. العنوان

ديوي 658.0285   1435/4902

رقم الإيداع: 1435/4902

ردمك: 5-38-8146-603-978

الطبعة الأولى

1436 هـ/2015 م





جمهورية مصر العربية 6 اكتوبر - الحي الخامس – المجاورة الثانية- العقد الثاني - ش 13 – رقم 366 .

هاتف: 238344285 - فاكس: 238344285 - جوال: 01011270909

www.yafoz.com.sa

info@yafoz.com.sa

بسم الله الرحمن الرحيم

{وَعَلَّمَـكَ مَـا لَمْ تَكُـنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللّـهِ عَلَيْكَ عَظِيماً}

صدق اللـه العظيم

الإهداء

إلى روح والـدي رحمه الله

إلى والـدتي الحنونة

إلى العائلـة الكريمة

إلى زوجتـي العزيزة رفيقة دربي

إلى أبنـائي مهند، وهيثم، وإسـماعيل

وهديـل، وعبير، وروان، وليـان. بهجة حياتي

إليهـم جميعا أهدي هـذا الجهد المتواضع

الباحـث

شكر وتقدير

الحمـد للـه رب العلمـين والصـلاة والسـلام عـلي خاتـم الأنبيـاء والمرسـلين سـيدنا محمـد وعـلى آلـه وصحابتـه أجمعـين، أحمـده تبـارك وتعـالى عـلى نعمـة العقـل التـي ميزنـا بهـا عـن سـائر مخلوقاتـه، كـما أحمـده تعـالى عـلى أن يـسر وأنـار لي الطـر يـق لإنجـاز هـذا العمـل المتواضـع ليكـون إضافـة علميـة تضـاف للمكتبـة العربيـة، ليسـتفيد منـه الباحـث والطالـب وذوي الاختصـاص.

أتقـدَّم بخالـص الشـكر والتقديـر إلى معهـد بحـوث ودراسـات العـالم الإسـلامي والى جامعـة أم درمـان الإسـلامية للدراسـات العليـا، جزاهـم اللـه خـيراً.

كـما ويسـعدني أن أتقـدم بجزيـل الشـكر وعظيـم الامتنـان إلــى أسـتاذي الفاضـل الدكتـور عبـد المنعـم محمـد عـلي المـشرف عـلى هـذه الرسـالة، عـلى مـا أولاه مـن رعايـة واهتـمام كبيريـن، فقـد كان لتوجيهاتـه وإرشـاداته كبـير الأثـر في إخـراج هـذه الرسـالة والتـي بفضلـه بعـد اللـه أبـصرت النـور.

كـما أتوجـه بجزيـل الشـكر والتقديـر إلى الأسـتاذ الدكتـور عبـد العزيـز عبـد الرحيـم سـلمان المناقـش الخارجـي والى الأسـتاذ الدكتـور مـوسى احمـد آدم المناقـش الداخـلي عـلى مـا بـذلاه مـن جهـد في قـراءة البحـث ونقـده.

كـما لا يفوتنـي أن اشـكر جميـع مـن سـاهم في هـذه الرسـالة، وأعاننـي وقـدم لي المشـورة والمسـاعدة حتـى لـو بكلمـة.

كـما وأتقـدم بالشـكر الجزيـل إلي جميـع الـشركات التجاريـة ممثلـة بكوادرهـا الإداريـة وأخـص بالذكـر الأخـوة الذيـن أجابـوا عـلى أسـئلة الدراسـة ومسـتلزماتها، جزاهـم اللـه عنـا خـير الجـزاء.

أحمـد محمـود خلـف

الفصل التمهيدي

الإطار المنهجي للدراسة

المقدمة:

لا شك في أهمية المعلومات لدعم اتخاذ القرارات الإدارية، ولقد صاحب ازدياد أهمية المعلومات للمنشآت على اختلاف أنواعها خلال العقود الأخيرة من القرن العشرين الماضي تطور كبير في تكنولوجيا المعلومات أدى ذلك إلى اعتبارها عنصرا حيويا وركيزة أساسية لتقرير نجاح المنشآت.

والمقصود بالمعلومات الأرقام والحقائق التي تقدم المساعدة للإدارة على تصور ما يحيط بها من مواقف، وتفسير ما يحدث من ظواهر وأحداث للوصول إلى التنبؤ الدقيق لما يمكن حدوثه في المستقبل.

إننا نعيش الآن في عصر يمكن أن نطلق عليه عصر المعلومات، وان أهم مايميز هذا العصر هو حجم الاتصالات التي تحققت بين الأفراد والشعوب، وان هذه الاتصالات ما هي إلا وسيلة تنقل المعلومات من مكان لآخر ومن فرد لآخر، وأن التحدي الحقيقي الذي يواجهنا في واقعنا الراهن هو توفير المعلومات اللازمة ونقلها والتصرف فيها بسرعة ودقة.

إن المعرفة والدراية بهندسة أجهزة الحاسوب وأساليب البرمجة لا يقرر نجاح الإدارة في استخدام المعلومات كمورد حيوي وهام للمنشأة، بل تطور

الأمـر إلى علـمٍ جديـد يشـمل المجموعـة المنظمـة مـن الأفـراد والبرامـج والأجهـزة والإجـراءات المصممـة خصيصـاً لإدارة المعلومـات بالمنشـأة، وهـو مـا يطلـق عليـه نظـم المعلومـات الإداريـة.

إن الإدارة الناجحـة للمنشـآت هـي التـي تعتمـد عـلى مـورد المعلومـات في جميـع مسـتوياتها الإداريـة، والاسـتخدام الفعـال لهـا، في عمليـة التخطيـط، واعتـماد القيـادة عـلى المعلومـات لتحقيـق الأهـداف الإسـتراتيجية، كـما أن الهيـكل التنظيمـي يرتبـط بشـكل وثيـق بالمعلومـات، كـما لا يمكـن لـلإدارة أن تحقـق الرقابـة الفعالـة بـدون معلومـات صحيحـة ودقيقـة وفي التوقيـت السـليم عـن أداء المنشـأة، كـما نجـد المعلومـات مهمـة عـن أوضـاع البيئـة والاقتصـاد والمنافسـين والعمـلاء والموردين وقـوة العمـل والتكنولوجيـا الحديثـة، جميـع المعلومـات حيويـة وهامـة إذا مـا أرادت المنشـأة تحقيـق النجـاح والتميـز والاسـتمرار.

- مشـكلة الدراسة:

إن الغـرض مـن هـذه الدراسـة هـو تقييـم دور نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم اتخـاذ القـرارات الإداريـة في المنشـآت التجاريـة بالمدينـة المنـورة.

أن المنشـآت عـلى اختـلاف أنواعهـا الإنتاجيـة والتجاريـة والخدميـة والاجتماعيـة والحكوميـة والخاصـة لـكي تقـوم بدورهـا الايجـابي والفعـال عـلى الوجـه الأكمـل والأمثـل في تحقيـق أهدافهـا التـي تأسسـت مـن أجلهـا، وكذلـك مديـري الإدارات المختلفـة في هـذه المنشـآت بحاجـة ضروريـة إلي تخطيـط ورقابـة واتخـاذ قـرارات بالسرعـة والدقـة والتوقيـت المناسـب، فـإن ذلـك لـن يتـأتى بـدون توفـر نظـام معلومـات إداريـة ذو كفـاءة عاليـة.

إن أي خلـل في نظـام المعلومـات الإداريـة قـد يتسـبب في تأخـير العمليـة الإداريـة بالمنشـآت التجاريـة سـواء كان ذلـك عـلى مسـتوى التخطيـط أو الرقابـة أو اتخـاذ القـرارات...

وحيـث أن نظـم المعلومـات الإداريـة في الآونـة الأخـيرة تطـور بشـكل سريـع

وكبير خصوصا في ظل تطور تقنية المعلومات وثورة الاتصالات ذلك ساعد على ميكنة المعلومات بواسطة أنظمة وبرامج الكمبيوتر الحديثة.

إن المنشآت التجارية لديها طرق ووسائل لجمع وحفظ المعلومات واسترجاعها عند الحاجة، لكن الاهتمام بمجال النظم المعلوماتية ظل دون المستوى المطلوب.

ونظرا لعدم وجود دراسات تطرقت لمجال دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية بالمنشآت التجارية في المدينة المنورة حسب علم الباحث، فإن الدراسة الحالية تسعى إلى تقييم دور نظم المعلومات الإدارية في المنشآت التجارية بالمدينة المنورة. ولذلك يمكن تلخيص مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في الشركات التجارية؟

- تساؤلات الدراسة:

تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤل الرئيس وهو:

ما دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية المبحوثة؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة التالية:

1- ما مدى استخدام مخرجات نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرار بالشركات التجارية بالمدينة المنورة؟

2- هل توجد علاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات في الشركات التجارية بالمدينة المنورة من حيث (الدقة والسرعة والسهولة والملائمة)؟

3- هـل توجـد علاقـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة وفاعليـة القـرارات اعتـمادا عـلى معايـير جـودة المعلومـات مـن حيـث (البعـد الزمنـي، الشـكلي، المحتـوى)؟

4- مـا مـدى اعتـماد القـرارات الإداريـة عـلى المعلومـات التـي يوفرهـا نظـم المعلومـات؟

5- هـل يوجـد فـروق ذات دلالـة إحصائيـة بـين اسـتجابات أفـراد عينـة الدراسـة نحـو دور نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم اتخـاذ القـرارات الإداريـة تعـزى للصفـات الشـخصية(العمر، الحالـة الاجتماعيـة، المؤهـلات العلميـة، سـنوات الخـبرة، المسـتوى الوظيفـي)؟

- فرضيات الدراسـة:

ومـن خـلال التسـاؤلات المطروحـة في مشـكلة الدراسـة افـترض الباحـث الفرضيـات التاليـة:

الفرضيـة الأولى: يسـتخدم المديـرون في الـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة مخرجـات نظـم المعلومـات الإداريـة في اتخـاذ قراراتهـم بدرجـة منخفضـة.

الفرضيـة الثانيـة: هنـاك علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة ونوعيـة القـرارات مـن حيـث (الدقـة والسرعـة والسـهولة والملائمـة).

الفرضيـة الثالثـة: هنـاك علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة وفاعليـة القـرارات اعتـمادا عـلي معايـير جـودة المعلومـات مـن حيـث (البعـد الزمنـي، الشـكلي، المحتـوى).

الفرضيـة الرابعـة: تعتمـد القـرارات الإداريـة عـلى المعلومـات التـي

يوفرها نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة بدرجة متدنية.

الفرضية الخامسة: هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة تعزى لصفاتهم الشخصية (العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهلات العلمية، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي) نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات.

- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة بالتعرف على الهدف الرئيس لها وهو:

دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية بالمدينة المنورة من خلال الآتي:

1- التعرف على مدى استخدام مخرجات نظم المعلومات الإدارية في عملية اتخاذ القرارات بالمنشآت التجارية.

2- التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات من حيث الدقة والسرعة والسهولة والملائمة بالمنشآت التجارية.

3- التعرف على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية وكفاءة وفاعلية القرارات اعتمادا علي معايير جودة المعلومات من حيث البعد الزمني، الشكلي، المحتوى.

4- التعرف على مدى اعتماد اتخاذ القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات.

5- التعرف على الفروقات ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات تعزى للصفات الشخصية «العمر،الحالة الاجتماعية، المؤهلات العلمية، سنوات الخبرة،المستوى الوظيفي».

- أهمية الدراسـة:

تنبثـق أهميـة هـذه الدراسـة مـن الـدور الـذي تلعبـه نظـم المعلومـات الإداريـة في حياتنـا هـذه الأيـام حيـث نعيـش عـصر المعلوماتيـة والمعرفـة، وتأثـير ذلـك عـلى العاملـين في المنظـمات في إدارة أعمالهـم في منشـآت المجتمـع العامـة والخاصـة، إن بقـاء المنظـمات عـلى اختـلاف أنواعهـا مرتبـط بالتميـز في الأداء والاهتـمام بعمليـة صنـع واتخـاذ القـرار وانعـكاس ذلـك عـلى غالبيـة المجـالات الإداريـة، ولأهميـة مواكبـة متغـيرات ومسـتجدات العـصر جـاءت أهميـة هـذه الدراسـة بـضرورة اسـتخدام نظـم المعلومـات المتطـورة في العمليـة الإداريـة والمتمثلـة في عمليـة صناعـة واتخـاذ القـرارات الصائبـة لضـمان نجـاح وكفـاءة الأعـمال لتحقيـق أهـداف المنظمـة في الربـح والبقـاء والاسـتمرارية.

لذلـك تكمن أهمية هذه الدراسـة في الجوانـب التالية:

1- إبـراز أثـر نظـم المعلومـات الإداريـة عـلى رفـع مسـتوى الأداء في إدارات المنشـآت المبحوثـة.

2- سـوف تعـرض هـذه الدراسـة معلومـات ونتائـج وتوصيـات مفيـدة ونافعـة للمديريـن حـول العلاقـة بـين اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة وأثرهـا عـلى كفـاءة وفاعليـة القـرارات الإداريـة في المنشـآت التجاريـة المبحوثـة.

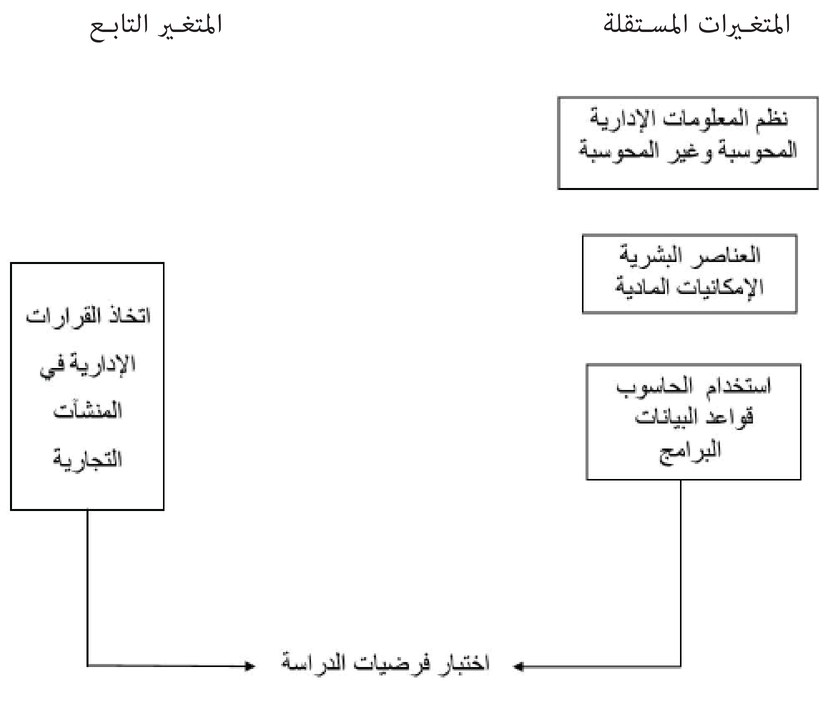
- نموذج الدراسة:

يعكـس نمـوذج الدراسـة الحاليـة مجموعـه مـن المتغـيرات التـي يحـاول الباحـث لفحصهـا واختبارهـا وقـد اسـتطاع الباحـث تكويـن هـذا النمـوذج اعتـمادا عـلى اطلاعـه ومراجعتـه للأدبيـات السـابقة المتعلقـة بموضوعـه. وعندمـا قامـت الأدبيـات السـابقة باختبـار هـذه المتغـيرات لاحـظ الباحـث عـدم قيـام الأدبيـات باختبـار المتغـيرات التـي اختارتهـا الدراسـة الحاليـة عـلى دعـم اتخـاذ القـرارات الإداريـة، وعـلى ضـوء ذلـك يتكـون النمـوذج مـن المتغـيرات المسـتقلة والمتغـير التابـع كـما هـو مبـين فـي الشـكل (1).

شكل (1)

نموذج الدراسة

المتغير التابع   المتغيرات المستقلة



*المصدر: إعداد الباحث

- منهجية الدراسة:

لقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة الحالية، المنهج الوصفي في انجاز الجانب النظري، والمنهج التحليلي من خلال الدراسة الميدانية لانجاز الدراسة، ويشمل منهج الدراسة مجتمع وعينة الدراسة وأساليب جمع البيانات على النحو التالي:

1- مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الشركات التجارية المبحوثة والبالغ عددها (100) شركة تجارية ذات الفئة الممتازة والأولى مسجلة في مركز الحاسب الآلي بالغرفة التجارية الصناعية بالمدينة المنورة.

2- عينة الدراسـة والتحليل:

تكونـت عينـة الدراسـة مـن جميـع المديريـن في الـشركات التجاريـة المبحوثـة والبالـغ عددهـم(140) مديـرا تقريبـاً في مسـتوى الإدارة العليـا.

ويشـمل لفـظ مديـر في هـذه الدراسـة عـلى كل مـن: مديـر عـام ونائـب مديـر عـام ومديـر دائـرة ورئيـس قسـم، واتبـع الباحـث أسـلوب الحـصر الشـامل وتـم توزيـع عـدد(140) اسـتبانه عـلى جميـع الأفـراد المبحوثـين.

ولقـد تـم جمـع البيانـات عـن طريـق اسـتبانه وزعـت عـلى الـشركات التجاريـة المبحوثـة، كـما وركـزت الدراسـة عـلي محاولـة تقييـم دور نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم القـرارات الإداريـة في الـشركات التجاريـة المبحوثـة، لهـذا فـإن وحـدة التحليـل هـو الفـرد في هـذه الـشركات بصفتـه هـو متخـذ القـرارات.

3- أسـاليب جمع البيانات

لقـد تـم اعتماد مصدرين لجمـع البيانات المرتبطة بهذه الدراسـة هما:

- البيانـات الثانوية:

اشـتملت المصـادر الثانويـة عـلى المقـالات والكتـب والأدبيـات المتعلقـة بنظـم المعلومـات الإداريـة وعلاقتهـا باتخـاذ القـرارات بالمنظـمات، كـما تـم الاسـتفادة بصفـة خاصـة مـن المواقـع الالكترونيـة (الانترنـت) باعتبارهـا مـن المصـادر المهمـة للمعلومـات ولاحتوائهـا عـلى كـم هائـل مـن المعلومـات والتـي يمكـن الوصـول إليهـا بسـهولة ويـسر.

- البيانـات الأولية:

اعتمـد الباحـث اسـتبانه خاصـة تـم إعدادهـا وتطويرها وعرضهـا على عدد مـن المختصـين في مجـال الإدارة وتكنولوجيـا المعلومـات وكذلـك أسـاتذة الإدارة وتكنولوجيـا المعلومـات بجامعـة طيبـة للوقـوف عـلى درجـة الصـدق والثبـات لفقـرات الاسـتبانة وتغطيتهـا لمتغـيرات الدراسـة، وأبعـاد الدراسـة، وقـد بلغـت

درجـة ثبـات الاسـتبانة وفقـا لمقيـاس كرونبـاخ ألفـا (81.7 %) وهـي نسـبة عاليـة يعتمـد عليهـا في نتائـج الدراسـة الحاليـة. وقـد وزعـت الاسـتبانة عـلى مسـتوى الإدارة العليـا في الـشركات التجاريـة المبحوثـة، كـما اسـتخدم الباحـث الاسـتبانة في جمـع البيانـات الأوليـة لكونهـا مـن أفضـل الوسـائل للحصـول عـلى المعلومـات في فـترة قصـيرة وغـير مكلفـة.

ولقد تكونت استبانه الدراسـة من قسـمين وهما:

1- القسـم الأول: يحتـوي عـلى البيانـات الديموغرافيـة الخاصـة بمتخـذي القـرارات في الـشركات التجاريـة المبحوثـة.

2- القسـم الثـاني: يحتـوي عـلى الفقـرات التـي تتعلـق بالمتغـيرات المسـتقلة والتابعـة التـي تجـري الدراسـة عليهـا، وشـكل هـذا القسـم المحتـوى الرئيـس مـن الاسـتبانة حيـث اشـتمل عـلى 58 سـؤالا موزعـة بطريـق عشـوائية تفاديـا للتحيـز عنـد الإجابـة عليهـا وأن جميـع الأسـئلة يجـاب عليهـا وفـق مقيـاس ثـلاثي لتقييـم الإجابـات.

وقـد تـم اعتـماد مقيـاس ليكـرت الثـلاثي (Likert) في التقييـم الفـردي لخيـارات الإجابـة حيـث تعطـي أقـصى درجـة (3درجـات) التأييـد المطلـق وتنخفـض تدريجيـا إلى أقـل درجـة (1درجـة) أي الرفـض المطلـق، ويعتـبر هـذا المقيـاس في نظـر العديـد مـن الباحثـين مـن المقاييـس السـهلة الحسـاب والقيـاس، وأن الغـرض مـن هـذا المقيـاس هـو لبيـان الـرأي التفضيـلي للأفـراد المبحوثـين بشـأن دور نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم اتخـاذ القـرارات الإداريـة.

- الأدوات الإحصائية المسـتخدمة:

بعـد إتمـام عمليـات تجميـع البيانـات وتبويبهـا تـم اسـتخدام جهـاز كمبيوتـر وتشـغيل أحـد التطبيقـات الإحصائيـة في العلـوم الاجتماعيـة (spss v.17) لإدخـال وتخزيـن وتحليـل البيانـات المجمعـة. كـما وتـم اسـتخدام بعـض أسـاليب الإحصـاء الوصفـي والتحليـلي لبيـان خصائـص الأفـراد المبحوثـين ومناقشـة فرضيـات الدراسـة. وتتلخـص هـذه الأسـاليب ومجـالات اسـتخدامها فيـما يـلي:

- معيـار كرونباخ ألفـا لقياس الثبات
- الجدول التكراري والنسـب المؤية.
- معامـل الارتبـاط جامـا وبيرسـون وسـبيرمان لبيـان العلاقـات الارتباطيـة بـين المتغـيرات في الدراسـة الحاليـة.
- المتوسـطات الحسـابية: وهـو لقيـاس النزعـة المركزية(Mean)ولقـد تـم اسـتخدام المتوسـط الحسـابي لإجابـات أفـراد العينـة عـلى الاسـتبانة لأن ذلـك يعـبر عـن مـدى أهميـة الفقـرة أو العامـل عنـد الأفـراد المبحوثـين.
- الانحرافـات المعياريـة (Standard Deviation) وهـو مقيـاس مـن مقاييـس التشـتت لقيـاس وبيـان تشـتت إجابـات الأفـراد المبحوثـين حـول وسـطها الحسـابي.
- الرسـوم البيانيـة لتوضيـح نتائـج القسـم الأول مـن الاسـتبانة والمتعلـق بالعوامـل الديموغرافيـة للأفـراد المبحوثـين.

- مقيـاس التصحيح:

لقـد تـم الطلـب مـن الأفـراد المبحوثـين الإجابـة عـلى فقـرات الاسـتبانة وذلـك باختيـار إجابـة واحـدة مـن بـين الإجابـات الثلاثـة الموضحـة أمامهـم (موافق-لارأي-غـير موافـق)، وتـم إعطـاء كل إجابـة علامـة محـددة كالتـالي:

○ موافـق، لها ثلاث علامات.

○ لا رأي، لهـا علامتان.

○ غـير موافـق، لها علامة واحدة.

اعتمـد الباحـث المتوسـط الحسـابي المعيـاري للدراسـة البالـغ (2) لتصحيـح اسـتجابات الأفـراد المبحوثـين عـلى توزيـع ليكـرت الثـلاثي السـابق ذكـره.

- التعريفات الإجرائية:

تحتوي هذه الدراسة على بعض المصطلحات التي يرى الباحث من الأهمية بمكان تعريفها، وذلك على النحو التالي:

(1) نظم المعلومات الإدارية:

يعرف حسان (2008) نظم المعلومات الإدارية على أنه «نظام متكامل من العنصر البشري والآلة والذي يهدف إلى تزويد المنظمة بالمعلومات اللازمة لتدعيم واستمرار العمليات العادية واليومية للمشروع سواء كانت تلك المعلومات تتعلق بالعمليات الداخلية للمنظمة أو لأطراف البيئة الخارجية التي تتعامل معها المنظمة لإدارة عملية اتخاذ القرارات الإدارية داخل المشروع»[1].

كما ويعرف مكليود (2009) نظم المعلومات الإدارية هي تجهيز المعلومات إلى المدير لغرض اتخاذ القرار وأن هذه المعلومات تصف العمليات الداخلية والخارجية التي تقوم بها المنشأة وكذلك تصف هذه المعلومات حاضر وماضي ومستقبل المنشأة[2].

أما الباحث يعرف نظم المعلومات الإدارية من أجل غايات هذه الدراسة: بأنها أحد النظم الفرعية في إدارة المنشآت التجارية والمختصة بجمع وحفظ ومعالجة البيانات بشكل يدوي أو آلي بهدف إنتاج معلومات محددة ذات قيمة تساعد صانعي ومتخذي القرارات في تحقيق الأهداف.

(2) اتخاذ القرار:

هي خلاصة ما يتوصل إليه صانعو القرار من معلومات وأفكار حول المشكلة القائمة.ومن ثم فإن اتخاذ القرار يعتبر أحد مراحل صنع القرار، بل هو نتاج عملية صنع القرار.

---

(1) محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2008، ص ص16-17.

(2) رايموند مكليود، جيورج شيل، «نظم المعلومات الإدارية»ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، الرياض، دار المريخ،2009، ص530

(3) المنشأة:

تعرف المنشأة بأنها نشاطا اقتصاديا يمارسه شخص أو مجموعة من الأشخاص بهدف تحقيق الربح.

(4) المنشآت التجارية:

هي المنشآت التي تقوم بعملية الشراء والبيع دون إدخال أي تحويل على السلعة[1].

أما الباحث يعرف الشركات التجارية لغايات هذه الدراسة:

هي المنشآت التي تقوم بشراء السلع والمنتجات لكي تبيعها بهدف تحقيق الربح.

(5) الشركات الخاصة:

هي المنشآت التي يملكها الأفراد ولا تساهم الدولة بحصة في رأسمالها: مثل شركات الأشخاص، وشركات المساهمة، وشركات ذات المسؤولية المحدودة، وشركات التضامن أو التوصية[2].

- حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تحديد واقع نظم المعلومات الإدارية في المنشآت التجارية بالمدينة المنورة.

الحدود المكانية: طبقت هذه الدراسة على الشركات التجارية الخاصة بالمدينة المنورة.

الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة خلال عام 2010

---

(1) موقع 13--12 2008www.9alam.com

(2) موقع 13--12 2008www.9alam.com

الدراسات السابقة:

مقدمة:

تعد الدراسات السابقة مصدرا علميا وحيويا مهما في الحصول على الموجهات العلمية والعملية التي اتبعت في الدراسات المرتبطة بموضوع الدراسة الحالية، كما أن الاطلاع على تلك الدراسات تفيد الباحث في التعرف على الجوانب والمواضيع التي طرحت في السابق من قبل الباحثين والمواضيع التي لم تطرح، كما تفيد الباحث في التعرف على مدى التشابه والاختلاف تجاه المواضيع التي يريد الباحث استعراضها.

ومن الأهمية بمكان الوقوف على الدراسات السابقة ذات الأهمية للبحث والباحث والتي لايمكن تجاهلها والتي يعتبرها أهل الاختصاص جزءا مهما في أسلوب البحث كما أنها تسهم في خلق خلفية للباحث عن موضوع دراسته والوقوف على آخر ما توصل له الباحثون حتى يتسنى له البدء من حيث انتهوا، ولقد قام الباحث بجمع هذه الدراسات من خلال زيارته للمكتبات الجامعية والمكتبات العامة والهيئات العلمية للاستفادة من تلك الدراسات في إتمام دراسته.

1- الدراسات العربية:

الدراسة الأولى: دراسة (الأحمدي)[1]:

تناولت الدراسة توضيح دور نظم دعم القرارات في تسهيل ونشر الاستفادة من بحوث العمليات وذلك من خلال تطبيق نظام جدولة الاكاديميين الآلي المبني على الخوارزم الهنغاري في كلية العلوم بجامعة الملك عبد العزيز وباستخدام منهجية البحث العلمي.ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة:

(1) ديمة حسين نافع الأحمدي، استخدام نظم دعم القرارات في إعداد جدول الاكاديميين في كلية العلوم جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم، جامعة الملك عبد العزيز،1427هـ.

1- استطاعت الجدولة الآلية تقليل الوقت المستغرق للجدولة وتقليل الوقت المستغرق في عملية التبديل والتغيير.

2- الاستفادة من الغرف الدراسية والسهولة في التعامل مع واجهات نظام جدولة الأكاديميين الآلي.

3- تحقيق رضا أعضاء هيئة التدريس.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن الدراستين تبحث في موضوع نظم المعلومات الإدارية وأنواعها وما لها من دور في المنظمات. كما تتفق مع الدراسة الحالية في أن كلا الدراستين هدفت إلى التعرف أهمية نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أن هذه الدراسة تبحث في التعرف على تطبيق نظام جدولة الاكادميين الآلي في الجامعات، أما الدراسة الحالية تبحث دور النظم الإدارية في دعم القرارات الإدارية في المنشآت التجارية.

وتختلف هذه الدراسة أيضا عن الدراسة الحالية في أن هذه الدراسة أجريت في مرحلة زمنية سابقة للدراسة الحالية.

كما أن الباحث استخدم في هذه الدراسة المنهج الحالة على كلية العلوم جامعة الملك عبد العزيز، أما الدراسة الحالية فهي دراسة وصفية تحليلية على المنشآت التجارية في المدينة المنورة.

استفاد الباحث من هذه الدراسة في بلورة فكرته البحثية، والتعرف ببعض مصطلحاتها، كما استفاد الباحث من هذه الدراسة في إثراء الإطار النظري لدراسته الحالية.

الدراسـة الثانية: دراسـة (أبو العلا)[1]:

تناولـت الدراسـة أهـم التقنيـات ونظـم المعلومـات واسـتراتيجيات التخطيـط المختلفـة لزيـادة كفـاءة المعلومـات التنافسـية، ومـدى قـدرة عنـاصر البيئـة السـعودية بما فيهـا مسـاعي الدولـة، وقـدرة الـشركات عـلى اسـتخدام التقنيـات المعلوماتيـة عـلى أفضـل وجه.ومـن أهـم النتائـج التـي توصلـت لهـا الدراسـة مـا يـلي:

1- إن الـشركات السـعودية ذات الفئـة الممتـازة عـلى وعـي بـضرورة التخطيـط الإسـتراتيجي المعلومـاتي.

2- الـشركات في محافظـة جـدة ذات الفئـة الممتـازة عـلى وعـي بـضرورة اسـتخدام نظـم المعلومـات والتخطيـط لهـا لمواجهـة التنافـس العالمـي.

3- أن هنـاك علاقـة بـين مسـتوى المنظـمات ومـدى تطبيقهـا للتخطيـط الاسـتراتيجي المعلومـاتي.

4- أن هنـاك علاقـة بـين مسـتوى المنظـمات ومـدى وعيهـا بمفهـوم العولمـة واسـتعدادها لهـا.

5- يعتـبر التخطيـط الاسـتراتيجي ألمعلومـاتي وسـيلة هامـة لمواجهـة العولمـة، وخطـر التنافـس العالمـي.

6- توجـد علاقـة بين التخطيط الاسـتراتيجي المعلوماتي والأهـداف العامة للشركات.

7- كفـاءة نظـم المعلومـات الإداريـة لـشركات الفئـة الممتـازة في المملكـة العربيـة السـعودية.

---

(1) رانيـة أنـور أبـوا لعـلا، عـلي التخطيـط الاسـتراتيجي ألمعلومـاتي في ظـل العولمـة، دراسـة عـن مـدى تطبيقـه في المنشـآت الإنتاجيـة بمحافظـة جـدة، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، جامعـة الملـك عبـد العزيز،1426هـ.

8- التخطيـط الاسـتراتيجي لنظـم المعلومـات الإداريـة يزيـد مـن كفـاءة وفائـدة أنظمـة المعلومـات.

9- مـن أسـباب عـدم تطبيـق بعـض الـشركات التخطيـط الاسـتراتيجي ألمعلومـاتي - التكلفـة العاليـة – عـدم الوعـي بأهميـة التخطيـط الاسـتراتيجي لنظـام المعلومـات – الخـوف مـن التأخـر في مواكبـة التطـور بشـكل سريـع – ضعـف إمكانيـات الـشركات – شـمول الخطـط الإسـتراتيجية المعلوماتيـة للـشركات عـلى تدريـب العامليـن لزيـادة كفاءتهـم في اسـتخدام الحاسـبات الآليـة.

وجه الشـبه والاختلاف:

تتفـق هـذه الدراسـة مـع الدراسـة الحاليـة في أن كلا الدراسـتين تبحـث في موضـوع نظـم المعلومـات الإداريـة ومـا لهـا مـن دور في التخطيـط الاسـتراتيجي للشركات.كـما تتفـق هـذه الدراسـة مـع الدراسـة الحاليـة في أن كلاهـما طبـق في المملكـة العربيـة السـعودية.

وتختلـف هـذه الدراسـة عـن الدراسـة الحاليـة في إن هـذه الدراسـة تبحـث عـن دور نظـم المعلومـات في الـشركات الإنتاجيـة في محافظـة جـدة، أمـا الدراسـة الحاليـة تبحـث دور نظـم المعلومـات الإداريـة المنشـآت التجاريـة بالمدينـة المنـورة، كـما وتختلـف هـذه الدراسـة عـن الدراسـة الحاليـة في أنهـا أجريـت في فـترة زمنيـة سـابقة للدراسـة الحاليـة.

اسـتفاد الباحـث مـن هـذه الدراسـة في بلـورة فكـره البحثـي لدراسـته الحاليـة، وصياغـة أهدافهـا وتسـاؤلاتها، كـما اسـتفاد منهـا في إثـراء الجانـب النظـري لدراسـته الحاليـة.

الدراسة الثالثة: دراسة (مشاط)[1]:

تناولت الدراسة نظم آلية المكاتب تطبيقا لعصر تقنية المعلومات والاتصالات على الأعمال المكتبية،وتحويل أسلوب التعامل من الأسلوب اليدوي إلى الأسلوب الآلي، وفتح باب الاتصالات العالمية، وما هي معوقات تطبيق نظم آلية المكاتب في شركات محافظة جدة، وما هي الفوائد التي تعود على الشركات من استخدامها، ومدى فعالية استخدام تطبيقات هذه النظم في هذه الشركات.ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة ما يلي:

1- أن تطبيق معالجة الكلمات يستخدم 100% في الشركات بمحافظة جدة.

2- أن الفيديو كست أقل التطبيقات استخداما، يليها المؤتمرات المرئية، ثم السمعية،وأخيرا المحوسبة.

3- أن سرعة الاستجابة لاحتياجات النظم أكثر ما يمثل دعم الإدارة العليا لاستخدام التطبيقات.

4- عدم تلقي الموظفين التدريب المناسب على استخدام تطبيقات نظم آلية المكاتب،أبرز المعوقات التي تواجه استخدامها في الشركات.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن الدراستين تتحدث في موضوع نظم المعلومات الإدارية، وما لها من دور في معالجة الكلمات بالشركات، كما وتتفق أيضا هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن كلاهما طبق في المملكة العربية السعودية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تبحث عن مدى

(1) ريم محمود أحمد مشاط، مدى فعالية استخدام تطبيقات نظم آلية المكاتب في الشركات بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز،1427هـ.

فعاليـة نظـم آليـة المكاتـب في الـشركات بمحافظـة جـدة، أمـا الدراسـة الحاليـة تبحـث عـن دور نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم القـرارات الإداريـة في المنشـآت التجاريـة في المدينـة المنـورة، كـما وتختلـف هـذه الدراسـة عـن الدراسـة الحاليـة في أنهـا أجريـت في فـترة زمنيـة سـابقة.

اسـتفاد الباحـث مـن هـذه الدراسـة في بلـورة فكرتـه البحثيـة، والتعـرف عـلى بعـض مصطلحاتهـا، كـما اسـتفاد منهـا في إثـراء الجانـب النظـري لدراسـته الحاليـة.

الدراسـة الرابعة: دراسة (راجخان)[1]:

تناولـت هـذه الدراسـة تقييـم نظـام المعلومـات الإداريـة لخدمـات مشـتركي الهاتـف السـعودي وعـرض أوجـه القصـور التـي تـؤدي إلى المشـاكل الناجمـة عـن النظـام المسـتخدم للمعلومـات، ومـا يتسـبب ذلـك مـن ضيـاع الجهـد والوقـت والتكلفـة لـكل مـن الهاتـف السـعودي ومشـتركيه فيـما يتعلـق بالخدمـات الهاتفيـة المختلفة.واسـتخدم الباحـث المنهـج التجريبـي وارتكـزت الدراسـة عـلى الدراسـة الميدانيـة حيـث تـم إجـراء المقابـلات الشـخصية المتعمقـة، كـما قـام الباحـث بإجـراء الدراسـة التحليليـة وذلـك لتحديـد أوجـه القصـور في نظـام المعلومـات الحـالي لخدمـة المشـتركين، ومـن أهـم النتائـج التـي توصلـت إليهـا هـذه الدراسـة هـي الآتي:

1- أن هنـاك قصـورا في النظـام الحـالي حيـث يعـاني مرفـق الهاتـف مـن مشـاكل بحيـث لا يـؤدي الغـرض المطلـوب منـه في خدمـة المشـتركين.

2- أن المشـتركين في ظـل الأوضـاع السـائدة لا يمكنهـم الحصـول عـلى الخدمـات بيـسر وسـهولة.

---

(1) طـلال إبراهيـم زينـي راجحـان، تقييم نظام المعلومـات الإدارية لخدمات مشـتركي الهاتف السـعودي بجـدة، رسـالة ماجسـتير غـير منشـورة، جامعـة الملـك عبـد العزيز،1405هـ.

3- ضرورة رفـع مسـتوى الخدمـات الهاتفيـة بمـا يكفـل قـدرة الإدارة المعنيـة في أدائهـا في وقـت أسرع وبجهـد وتكلفـة أقـل.

وجه الشـبه والاختلاف:

تتفـق هـذه الدراسـة مـع الدراسـة الحاليـة في كلاهـما يبحـث في نظـم المعلومـات الإداريـة ومـا لهـا مـن دور في خدمـة العمـلاء في المنظـمات، كـما أنهـا تتفـق مـع دراسـتنا الحاليـة في ان كلا الدراسـتين طبقـت في المملكـة العربيـة السـعودية.

وتختلـف هـذه الدراسـة عـن الدراسـة الحاليـة في أنهـا تبحـث عـن دور نظـم المعلومـات الإداريـة في خدمـة المشـتركين بالهاتـف السـعودي بجـدة، وتختلـف أيضـا عـن الدراسـة الحاليـة في أنهـا طبقـت في فـترة زمنيـة سـابقة للدراسـة الحاليـة.

اسـتفاد الباحـث مـن هـذه الدراسـة في بلـورة فكرتـه البحثيـة، وإثـراء الجانـب النظـري لدراسـته الحـالي.

الدراسـة الخامسة: دراسة (فرحان)[1]:

تناولـت هـذه الدراسـة استكشـاف دور نظـام معلومـات المـوارد البشريـة في منظـمات القطـاع الخـاص، والتعـرف عـلى دور نظـم المعلومـات في ترشـيد قـرارات المـوارد البشريـة في كافـة المسـتويات التنظيميـة، إيجـاد دور لنظـام معلومـات المـوارد البشريـة في التقريـب بـين أهـداف المنظمـة والعامليـن بهـا، وكذلـك إلى تعزيـز مسـتوى الرضـا الوظيفـي والـولاء التنظيمـي.

(1) عبـد الرحمـن أحمـد ناجـي فرحـان، دور نظـم المعلومـات في ترشـيد قـرارات المـوارد البشرية، دراسـة نظريـة تطبيقيـة عـلى منظـمات القطـاع الخـاص في اليمـن، رسـالة دكتـوراه غـير منشـورة، جامعـة الأزهـر، 2008.

وخلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها كالتالي:

1- أهمية تحري واعتماد الدقة إلى أقصى درجة ممكنة في إدخال بيانات صحيحة دقيقة شاملة لنظام المعلومات.

2- ما زال نظام المعلومات يؤدي وظيفة تقليدية بإمداد متخذ القرار المخول بمطالعة مخرجاته بالمعلومات التاريخية حينما يريدها بشكل مباشر أو بعد استكمال سلسلة الإجراءات الروتينية التي تمكنه من ذلك.

3- يجب أن يتجاوز نظام معلومات الموارد البشرية دوره التقليدي في عملية اختيار وتعيين الموارد البشرية الجديدة للعمل في المنظمة.

4- يؤدي نجاح نظام المعلومات في رفع تقارير حول الموارد التي يتوقع تنحيها عن العمل في التوقيت المناسب إلى مساعدة متخذ القرار على اتخاذ القرار الملائم.

5- يؤدي التعامل الجاد مع الشكوى التي ترفعها الموارد البشرية بالمنظمة إلى ترشيد القرارات المتخذة بشأنها، إذ لابد أن يشعر المورد البشري بأنه عنصر فاعل في المنظمة، وأن بمقدوره القيام بما هو أكبر من مجرد أداء مهام وظيفته بشكل روتيني آلي.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن كلاهما يبحث في نظم المعلومات الإدارية وما لها من دور فاعل في اتخاذ القرارات.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تبحث في دور نظم المعلومات في ترشيد قرارات الموارد البشرية في شركات القطاع الخاص في اليمن، وأنها طبقت في وقت سابق للدراسة الحالية.

استفاد الباحث من هذه الدراسة في بناء الجانب النظري لدراسته الحالية.

الدراسة السادسة: دراسة(الشمري)[1]:

تناولت هذه الدراسة تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية والتصور المقترح لتطويرها، ولتحقيق ذلك الهدف قامت الدراسة على مجموعة من التساؤلات:

1- ما واقع نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين؟

2- ما تقويم أفراد مجتمع الدراسة للمعلومات الإدارية اللازمة لأداء مهامهم الإدارية التي تصلهم من أقسام المعلومات الموجودة في إداراتهم؟

3- ما مقترحات أفراد مجتمع الدراسة نحو تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين في المملكة العربية السعودية؟

4- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد مجتمع الدراسة في إدارات التربية والتعليم للبنين تعزى لمتغيرات الدراسة (الإدارة التعليمية- نوع العمل- المؤهل-الدورات في مجال الكمبيوتر- الخبرة) فيما يتعلق بتقديرهم لواقع نظم المعلومات الإدارية، وتقويمهم للمعلومات الإدارية التي تلهم من أقسام المعلومات لديهم، ومقترحات تطوير نظم المعلومات الإدارية؟

وخلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها كالتالي:

1- اختلفت استجابات أفراد عينة الدراسة إجمالاً فيما يتعلق بالبعد الأول.

---

(1) مشعان ضيف الله مقبل السلماني الشمري، «تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام»، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى،2008.

2- رضا أفراد عينة الدراسة إجمالاً كان جيداً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من حيث (الدقة، التوقيت المناسب، الملائمة، التكلفة، الوضوح، الموضوعية، الموثوقية). ومتوسطاً عن المعلومات التي تقدم لهم من إدارات المعلومات لديهم من حيث(الشمول، المرونة).

3- درجة موافقة عينة الدراسة على مقترحات تطوير نظم المعلومات في إدارات التربية والتعليم كانت بدرجة موافق بشدة على جميع فقرات هذا المجال.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في أن كلا الدراستين تبحث في نفس الموضوع نظم المعلومات الإدارية وما لها من دور فاعل في المنظمات.كما وأنها تتفق مع الدراسة الحالية في أنها طبقت في المملكة العربية السعودية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تبحث في تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين ،أما الدراسة الحالية تبحث في دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية.

استفاد الباحث من هذه الدراسة في إثراء الجانب النظري لدراسته الحالية.

الدراسة السابعة: دراسة(محمد)[1]:

تناولت الدراسة مفهوم نظام الأتمتة الشاملة وأهميته، والعوامل المؤثرة

---

(1) سام محمد، «اثر العوامل البشرية في اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة الشاملة في المصرف التجاري السوري، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق ،2006.

في سـلوك الأفـراد تجـاه هـذا النظـام لـدى العاملـين في المـصرف التجـاري السـوري الـذي بـدأ بتطبيـق هـذا النظـام منـذ بدايـة العـام 2005في الفـروع رقـم 2و5 في دمشـق والفـرع رقـم 1 في حلـب، بغيـة التوصـل إلى مجموعـة مـن النتائـج والتوصيـات التـي تسـاعد إدارة المـصرف التجـاري السـوري في أثنـاء عمليـة تطبيـق هـذا النظـام في بقيـة الفـروع.

وخلصت هـذه الدراسـة إلى مجموعة من النتائج مـن أهمها ما يلي:

1- عـلى الإدارة أن تسـتفيد مـن الإقـدام والرغبـة بالعمـل والتطـور المهنـي والشـخصي عنـد الذكـور أكـثر منـه عنـد الإنـاث.

2- ضرورة قيـام الإدارة بعمليـة التوعيـة لدعـم النظـام مـن خـلال عـرض فوائـدة المرتقبـة وآثـاره الإيجابيـة عـلى العمـل المـصرفي والتـي تفـوق سـلبياته التـي أشـار لهـا الموظفـون.

3- ضرورة نـشر ثقافـة تنظيميـة جديـدة تركـز عـلى دور النظـام الجديـد في تقييـم العاملـين وصيانـة حقوقهـم وإظهـار كفاءتهـم وجهودهـم في العمـل مـن خـلال إعطـاء النظـام لتقاريـر دقيقـة وشـاملة عـن أداء الموظفـين بمـا يسـاعد في التخلـص مـن المحابـاة والمحسـوبيات والحكـم مـن قبـل المـدراء في عمليـة التقييـم والحوافـز والترقيـة.

4- التركيـز عـلى أثـار النظـام في تحويـل النشـاط التنافسي بـين الموظفـين مـن منافسـة سـلبية تصادميـة إلى منافسـة إيجابيـة تطويريـة للمهـارات الفرديـة والأداء في العمـل، ذلـك مـن خـلال الاسـتقلالية التـي يضمنهـا النظـام لـكل موظـف عـن الآخـر.

5- أهميـة وجـود آليـة لتقييـم العلاقـة بـين النظـام والموظفـين مـن أجـل الحصـول عـلى مـؤشرات يجـب أخذهـا بعـين الاعتبـار لتعديـلات مسـتقبلية سـواء مـن خـلال ملاحظـات العاملـين أو مـن تجربـة

تطبيـق النظـام نفسـه، أو حتـى تعديـلات أخـرى كتغيـير السياسـات التدريبيـة للموظفـين الحاليـين، أو تغيـير سياسـات التوظيـف بغيـة الحصـول عـلى كـوادر جديـدة تتناسـب مـع الحاجـات الفنيـة والتقنيـة الجديـدة التـي يفرضهـا النظـام الجديـد.

6- عـلى الإدارة تجنـب الآثـار السـلبية للنظـام عـلى المـدراء التـي تتجـلى بإبعادهـم عـن مناصبهـم أو دورهـم الـذي اعتـادوا عليه.مـن خـلال إشراكهـم في بنـاء النظـام وأخـذ ملاحظاتهـم بحيـث يشـعرون بأنهـم جـزء مـن النظـام الجديـد وأنهـم شركاء في قـرار الانتقـال إلى تطبيـق النظـام الجديـد.

7- تنشـيط وتفعيـل دور الــ Tellerمـن خـلال دورات خاصـة وموجهـة لترميـم الفجـوات الناجمـة عـن حلـول النظـام المؤتمـت، والاهتـمام أكـثر بإخضاعهـم لـدورات مصرفيـة تتناسـب مـع طريقـة عمـل النظـام الجديـد ودورات خاصـة بالتعامـل مـع الزبائـن.

وجه الشـبه والاختلاف:

تتفـق هـذه الدراسـة مـع الدراسـة الحاليـة في أنهـا تبحـث في نظـم المعلومـات الإداريـة ومالهـا مـن دور في تطـور المنظـمات.

وتختلـف هـذه الدارسـة عـن الدراسـة الحاليـة في أنهـا تبحـث في نظـام الأتمتـة في المـصرف التجـاري السـوري، وتختلـف عـن الدراسـة الحاليـة في أنهـا طبقـت في فـترة زمنيـة سـابقة للدراسـة الحاليـة.

اسـتفاد الباحـث من هذه الدراسـة في إثـراء الجانب النظري لدراسـته الحالية.

الدراسة الثامنة: دراسة(أحمد)[1]:

تناولت الدراسة تقويم دور نظم المعلومات في ترشيد القرارات، من خلال التعرف على كفاءة نظم المعلومات بالأمانة العامة لمجلس الوزراء السوداني بتناول علاقة نظام المعلومات وفاعلية القرارات، والأجهزة المستخدمة، والبرمجيات، والعاملين بنظم المعلومات، والخدمات التي يسهم في تطورها نظام المعلومات.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

1- أن نظم المعلومات بالأمانة ذات جودة وكفاءة مرتفعة فيما يخص باتخاذ القرارات.

2- من خلال نظم المعلومات تستطيع الإدارات المستخدمة للحاسب الآلي وضع الأسس المناسبة لتنفيذ الأهداف والسياسات ومتابعتها وتقييمها.

وجه الشبه والاختلاف:

تتفق هذه الدراسة مع الدراسة الحالية في إن كلاهما يبحث في دور نظم المعلومات الإدارية باتخاذ القرارات الإدارية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها تبحث في دور نظم المعلومات فيما يتعلق باتخاذ القرارات في مجلس الوزراء السوداني، وأنها طبقت في فتره زمنية سابقة للدراسة الحالية.

ولقد استفاد الباحث من هذه الدراسة في صياغة فروضه وإثراء الجانب النظري لدراسته.

---

(1) محمد مهدي أحمد»نظم المعلومات واتخاذ القرار الإداري مجلس الوزراء السوداني،رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الإدارة العامة، جامعة الخرطوم، 2008.

الدراسة التاسعة: دراسة (الفاعوري والعمري)[1]:

تناول الباحثان أهمية عملية اتخاذ القرارات باعتبارها جوهر عمل القيادة الإدارية ونقطة الانطلاق إلى أنشطة الأنظمة الأخرى كما وتزداد أهميتها كلما ازداد حجم المنظمة، هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات الإدارية في البنوك التجارية الأردنية من خلال التعرف على العوامل الشخصية والوظيفية لمتخذ القرار وتأثير عوامل ثقافة المنظمة والتفاعل بين العوامل الشخصية والوظيفية لمتخذ القرار، وقد تكون مجتمع الدراسة من كافة مديري الإدارات الوسطى والإشرافية في البنوك التجارية الأردنية.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

1- أن هناك تباين في درجات ممارسة الإدارات الوسطى والإشرافية لعدة أسباب مثل الخطأ في اتخاذ القرارات والتناقض الذهني وتبريراته ثم التطبيق

2- الإفراط في الحذر والتهرب من المسؤولية ثم التجنب والتأجيل.

الدراسة العشرة: دراسة (القيسي)[2]:

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى كفاءة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة. وتكون مجتمع الدراسة وعينتها من كافة المديرين ورؤساء الأقسام في الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة، وهي: القبول - التسجيل - المالية - مركز الحاسب والمعلومات - شؤون

---

(1) رفعت الفاعوري، أحمد العمري، «تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الاردنية»، دراسة استكشافية باستخدام تحليل المسار، دراسات، العلوم الإدارية،عمان، المجلد29، العدد2،2001، ص445-471.

(2) علي محمد فلاح القيسي «مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة»رسالة دكتوراه غير منشورة ،كلية التربية، جامعة عمان العربية، 2005.

العاملين - شئون الطلبة، وقد بلغ عددهم (410) فرداً، وتم توزيع (388) إستبانة واسترجع ما نسبته 83.8% من مجموع الاستبيانات الموزعة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن نظم المعلومات الإدارية في الجامعات جاءت على مستوى عال من الكفاءة ولكل المجالات.
- إن مستوى الأداء في هذه الجامعات مرتفع وفي كل المجالات.
- أن هناك علاقة ارتباطيه إيجابية بين كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية ومستوى الأداء الإداري في هذه الجامعات.

الدراسة الحادية العاشرة: دراسة (الحوا جرة):[1]

تناولت هذه الدراسة فحص نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها على كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية، بهدف إبراز أثر هذه النظم على كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية، ودورها في تطوير وبلورة إستراتيجية تنافسية.كما هدفت إلى دراسة الأنماط الفكرية الإدراكية لدى متخذي القرارات الإستراتيجية وبيان أثرها على مدى استخدامهم نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.كما حاولت الدراسة تبيان أثر هذه النظم على كفاءة الهيكل التنظيمي في البنوك المبحوثة.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها:

1- هناك فروق ذات دلالة إحصائية تتعلق بمدى الاستخدام لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة بين الأنماط الفكرية الإدراكية للمديرين الذين يستخدمون نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والذين لا يستخدمونها.

(1) كامل محمد يوسف الحوا جرة، «تحليل كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية المستندة إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية في الأردن»رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية،2005.

2- وجـود فـروق ذات دلالـة إحصائيـة بـين المديريـن الذيـن يعتمـدون عـلى نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة والمديريـن الذيـن لا يسـتخدمونها مـن حيـث بلـورة إسـتراتيجية تنافسـية وتعزيـز كفـاءة وفاعليـة القـرارات الإسـتراتيجية في البنـوك التجاريـة.

3- تؤثـر اتجاهـات متخـذي القـرارات الإسـتراتيجية والهيـكل التنظيمـي عـلى مـدى اسـتخدامهم نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة، بمـا يعـزز كفـاءة وفاعليـة القـرارات الإسـتراتيجية ويسـاند تطويـر وبلـورة إسـتراتيجية تنافسـية في البنـوك التجاريـة الأردنيـة.

4- هنـاك علاقـة ارتبـاط موجبـة بـين المتغـيرات التـي جـاءت في هـذه الدراسـة، وهـذا يؤكـد اهتـمام البنـوك التجاريـة في الأردن باسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة ليعـزز كفـاءة وفاعليـة القـرارات الإسـتراتيجية فيهـا.

2- الدراسـات الأجنبية:

الدراسة الأولى:

دراسـة: (kraemer & Danziger & Dunkle & King.1993)[1]: بعنـوان: «فائـدة نظـم المعلومـات المحوسـبة للمـدراء العامـين»:

شـملت الدراسـة 250 مديـر عـام لدعـم تصورين مـن احتمالية إفـادة نظم المعلومـات المحوسـبة للمـدراء وهـي المعرفـة والاسـتخدام لهـذه النظـم، وقـد تـم جمـع المعلومـات بأسـلوب الدراسـة الطويلـة عـلى جهـاز الحاسـوب في أكـثر مـن ولايـة أمريكيـة، في عـام 1976 وفي عـام 1988 واسـتخدم الباحثـون المقابـلات المهيكلـة كأداة لجمـع المعلومـات مـع الإدارة العليـا والمختصين في نظـم المعلومات

(1) Kraemer Kenneth & Debora Dunkle & John L,. King & James N. Danziger.1993.»The Usefulness of Computer- Based Information and Technology» (CRITO) . PP 223-.

الإداريـة وقسـم إدارة الأفـراد، كـما تـم اسـتخدام اسـتبانه وزعـت عـلى 2500 موظـف حكومـي في 42 مدينـة أمريكيـة عـام 1976والى 5000 موظـف عـام 1988في 46 مدينـة. واشـتملت الاسـتبانة عـلى مجموعـة استفسـارات أهمهـا:

- هـل تعتـبر نظم المعلومات المحوسـبة مفيـدة لمعظم المدراء؟
- هـل زادت فائدة اسـتخدام نظم المعلومـات في العقد الماضي؟
- هـل تعتـبر نظم المعلومات المحوسـبة الأفضل اسـتخداما للمدراء؟
- هـل سـتكون نظـم المعلومـات المحوسـبة الأكـثر فائـدة والأكـثر اسـتخداما مـن قبـل المديـر؟
- هـل سـتكون هذه النظم الأكثر فائـدة إذا وضعت بحيث تقلـل الكلفة؟

وخلصـت الدراسـة إلى أن المـدراء الملتزمـون باسـتخدام نظـم المعلومـات المحوسـبة هـم الذيـن يحتاجـون إلى موظفـين لـكي يسـاعدوهم في اسـتخدام هـذه النظـم أكـثر مـن الذيـن يسـتخدموا الحاسـوب للحصـول عـلى معلومـات مباشرة.ويقـترح الباحثـون بـأن الاسـتخدام الغـير مبـاشر للحاسـوب قـد يكـون مناسـب لمعظـم المـدراء المعاصريـن ويعتـبر تطبيـق جيـد لتصميـم نظـم المعلومـات.

الدراسة الثانية:

دراسـة (Kimble & Mclouglin.1995)[1]: بعنـوان: «نظـم المعلومـات المحوسـبة وعمـل المـدراء»:

تهـدف هـذه الدراسـة إلى الحصـول عـلى المعلومـات العمليـة مـن أثـر نظـم المعلومـات مـن خـلال وصـف ثلاثـة نمـاذج وجمـع البيانـات وتحليلهـا والفائـدة المسـتخلصة منهـا. وهـذه النـماذج هـي:

---

(1) Kimbl Chris & Kevin Mclouglin, 1995»computer-based information systems and managers work» new technology, work and employment, 10(1), PP5667-.

- نمـوذج أثـر التكنولوجيا (Technology Impact Model).
- نمـوذج الأثر الاجتماعي (Model (Social Impact).
- نمـوذج مؤيدي الاندماج (Model Integrationist).

تتبنـى هـذه النـماذج وجهـات نظـر مختلفـة عـن أثـر تكنولوجيـا المعلومـات عـلى عمـل المنظمـة، تسـتخدم هـذه النـماذج معلومـات مهيكلـة مـن دراسـات الحالـة عملـت مــن قبــل باحثــين مــن أجــل تطويــر تضمينــات لاســتخدام نظــم المعلومــات المحوســبة لعمـل المـدراء.

تناقـش الدراسـة بـأن أثـار نظـم المعلومـات لا يعتـبر نتائـج تنبؤيـة ولكـن عمليـة مسـتمرة غـير خطيـة وتتغـير وتتطـور مـع مـرور الزمـن، كـما وتناقـش الإجـراءات للإفـراد والجماعـات في المنظمـة، وأن القـوى الخارجيـة ليسـت مقـررة بالكامـل، حيـث أن الإفـراد يسـتطيعوا العمـل وتشـكيل الأنظمـة بطـرق مختلفـة، وفي هـذا المجـال فـإن الأثـر لنظـم المعلومـات المحوسـبة عـلى المـدراء يعكـس القـرارات المتخـذة مـن قبلهـم حـول كيفيـة اسـتخدام التكنولوجيـا.

وقد خلصت الدراسـة إلى النتائـج التالية:

- أن النظريــات والمنهجيــة التــي تحــاول أن تبــين التغــير في البيئــة الاجتماعيــة يجــب أن تتطــور للأفضــل.
- التركيـز عـلى أثر نظم المعلومـات على عمل المدراء.

كـما وجـد الباحثـان إن المـدراء لا يخططـون لمقيـاس طويـل الأجـل حسـب تغـير الحـالات، ولا للعديـد مـن التحـولات لعمليـات التغـير وبتبنـي ذلـك فإنـه سـوف يتمكـن مــن التعــرف عــلى العديــد مــن العوامــل التــي ترتبــط بالعمليــات الفعالــة لمثــل نظــم المعلومـات هـذه وأن العوامـل سـوف لا تعتمـد عـلى التكنولوجيـا لوحدهـا ولكـن تعتمـد بشــكل كامــل عــلى كيفيــة اختيــار المــدراء للتكنولوجيــا بأنفســهم.

الدراسة الثالثة:

دراسة (Liebowttz 1999)[1] بعنوان: «أنظمة المعلومات النجاح والفشل»:

لقد أجريت هذه الدراسة في الولايات المتحدة الأمريكية حيث شملت (15) مديرا من مدراء وحدة نظم المعلومات من أجل قياس نجاح أو فشل نظم المعلومات الحديثة المستخدمة في منظماتهم حيث تستخدم هذه النظم بشكل كبير منظماتهم.

قام الباحث بتحديد عدد من المتغيرات التي تؤدي إلى فشل نظم المعلومات منها عوامل تنظيمية، تخطيط، وتنظيم وتصميم وبناء وتنفيذ النظام، وعوامل ثقافية، التمويل، التكنولوجيا والبرمجيات المستخدمة،وقد توصل الباحث إلي النتائج التالية:

- وجود قناعات متباينة حول رضا هؤلاء المديرين عن نظم المعلومات المستخدمة في منظماتهم.
- أن حوالي 50 % من هؤلاء المديرين يعتبرون نوعية المعلومات التي يقدمها نظم المعلومات المستخدمة غير جيدة، ومن ثم عدم ثقتهم بما يقدمه النظام من معلومات.
- إن هؤلاء المدراء شاركوا في مراحل التصميم والتطوير للنظام ولكنهم لم يشاركوا في مرحلة وضع البرامج التدريبية للعاملين من ناحية التصميم والتطوير ويعتبروا ذلك ضرورة لنجاح النظام.
- وجود عوامل متعددة كانت وراء فشل نظم المعلومات المستخدمة ومنها عوامل فنية ذات علاقة بالتكنولوجيا أو إدارية من الإدارة القائمة على النظام.

---

(1) Liebowttz Jay(1999) , «Information Systems: success or failure», Journal of computer information systems, vol . NO.1,PP.1720-.

الدراسة الرابعة:

دراسة (Average & Mrin -1999) [1] بعنوان: «عوامل النجاح الأساسية في تنفيذ أنظمة دعم القرار بدولة جنوب أفريقيا»:

تناولت الدراسة نظم المعلومات الإدارية بشكل عام وأنظمة دعم القرارات (DSS) بشكل خاص في دولة جنوب أفريقيا، ومقارنة ذلك مع الدول المتقدمة بهدف إعطاء مدراء نظم المعلومات الخطوط العريضة لبناء وتنفيذ نظم دعم القرارات في منظماتهم، عرف الباحثان عوامل النجاح بأنها مجموعة الأنشطة أو القدرات المميزة التي تملكها المنظمة وتؤدي إلى إنتاج وأداء أفضل للمنظمة بما يعطيها ميزة تنافسية في السوق، لاحظ الباحثان الاستخدام المتشابه لنظم المعلومات بين المنظمات ولكن درجات النجاح تختلف بين منظمة وأخرى وبين دولة وأخرى كذلك حيث كانت هذه المعطيات الدافع لهم لإجراء هذه الدراسة.

أجرى الباحثان الدراسة على (18) منظمة من القطاع الخاص واعتمدوا استبانه لغرض جمع البيانات مع إجراء المقابلات مع بعض المديرين ممن تستخدم منظماتهم نظم دعم القرار، حيث توصلوا إلى أن المنظمات التي طبقت نظم دعم القرار بنجاح لديها عوامل قوة مغايرة (متوفرة) بشكل أفضل من المنظمات التي أظهرت نتائج الدراسة نجاح جزئي أو فشل أنظمة دعم القرار.

الدراسة الخامسة:

دراسة كومار وبلافيا (Kumar & Plavia[2] 2001) بعنوان: Key Data Management Issues in a Global Executive Information System.

---

(1) Average, & UR Mrin, (1999)»critical success factors for implementation support Africa«, preceding of the 32nd conference on systems sciences.

(2) Kumar. & plavia, P., 2001,»Key Data Management Issue in a Global Executive Information System»Industril Management and Data Systems,Vol.101,No.4,PP.153164-.

هدفـت الدراسـة إلى معرفـة حاجـات المديريـن التنفيذيـين مـن المعلومـات المختلفـة التـي تـأتي مـن مصـادر داخليـة وخارجيـة ذات علاقـة بالبيئـة التنافسـية والتهديـدات المحتملـة الناجمة عـن هـذه البيئـة، ولمـا كان للمنظـمات المبحوثـة فـروع منتـشرة في بلـدان مختلفـة، اسـتدعى الأمـر إلى بنـاء نظـام معلومـاتي محوسـب لدعـم عمليـات اتخـاذ القـرارات فيهـا وتسـهيل عمليـات الاتصـال، وقـد سـمي هـذا النظـام بنظـام المعلومـات التنفيـذي العالمـي (Global Executive Information System)، إذ يعتـبر هـذا النظـام ضروري في المنظـمات المحليـة والعالميـة عـلى حـد سـواء، ومـن أجـل معرفـة نجـاح هـذا النظـام ثـم تطبيـق هـذه الدراسـة عـلى أربـع منظـمات أمريكيـة، وواحـدة يابانيـة. وقـد توصلـت إلي مجموعـة مـن النتائـج أهمهـا:

- التأكيـد عـلى أهميـة وجـود نظـام معلومـات إداري محوسـب للمسـاعدة في عمليـات صناعـة واتخـاذ القـرارات الخاصـة بالمنظمـة وفروعهـا الموزعـة محليـا وعالميـاً.
- أهميـة وجـود الأنظمة المعلوماتيـة العالمية في المنظمات.
- أهميـة ربـط الأنظمـة المعلوماتيـة المحوسـبة المحليـة بالنظـام المعلومـاتي العالمـي بالنسـبة للمنظـمات العالميـة والمنظـمات متعـددة الجنسـيات.
- إن المشـكلة الرئيـس للمنظـمات التـي اجـري عليهـا البحـث تتجسـد في عـدم تنظيـم المعلومـات داخـل نظـام عالمـي يغطـي احتياجـات المديريـن التنفيذيـين مـن المعلومـات في المراكـز وفي الفـروع.

الدراسة السادسة:

دراسـة كارول (Carrol[1] 1998) بعنـوان: «Behavioral Aspects of «Developing Computer-Based Systems

(1) Karrol, Ariche, B., January/ February (1998),»Behavioral Aspects of Developing Computer-Based Systems», Business Horizon, Vol.25, no.1,PP.4151-.

تناولت هذه الدراسة الجوانب السلوكية والحاجات الإنسانية اللازمة لتطوير نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من أجل رفع مستوى الأداء واتخاذ قرارات إستراتيجية على مستوى الصناعة. ومن أهم المتغيرات التي تناولتها الدراسة:

- العوامل الديموغرافية والاتجاهات لدى الأفراد القائمين على تطوير النظام والأفراد المستخدمين لهذه الأنظمة الحاسوبية المطورة.

وبينت الدراسة أنه من أجل تطوير نظم معلوماتية كفؤة ذلك يتطلب:

- خبراء في الحاسب على درجة عالية من التخصص في مجالات البرمجة والأجهزة المادية Hardware.
- المعرفة السلوكية لحاجات تطوير النظام والتفاعل معه، مما يجعله ذا كفاءة وفاعلية عالية.

الدراسة السابعة:

دراسة كل من: (Sharkawy, D. Nobe and C.Nobe [1]2002)بعنوان: Decision «Support System Impact on Conceptual Cost» Estimationg and Risk Analysis.

وقد أجريت الدراسة في جامعة تكساس على مجموعتين من الطلاب حيث تم تقسيمهم إلى مجموعتين ضابطة وتجريبية.

هدفت الدراسة إلى تقييم مهمة كل مجموعة لتطوير قرار استراتيجي يتعلق بخفض التكلفة اللازمة لتنفيذ عقد مقاولات ضمن مراحل دخول وتكليف العطاء بالاعتماد على عمليتان تتعلقان بالإدراك من حيث تحليل الخطر، والحكم النهائي على القرار باستخدام نظم دعم القرارات لمجموعة دون الأخرى، ومدى الثقة لدى متخذ القرار اعتمادا على نظم دعم القرارات.

---

(1) Sharkawy, M., Atef Nobe, N., Michael, and Nobe, C., MaryEllen(2002),»Decision Support System on Conceptual Cost Estimating and Risk Analysis», Information Management Review, Vol. 18,No.4. PP.217-258.

وقد توصلت الدراسة إلي النتائج التالية:

- ساعد نظم دعم القرارات على خفض الوقت اللازم لعمليات تحليل الخطر وتقدير التكاليف.
- لم تغير نظم دعم القرارات بشكل جوهري الثقة المتولدة لدى المجموعة التجريبية في نتيجة القرار النهائية.
- أظهرت الدراسة أن نظم دعم القرارات توفر إطار منطقي مرضي لتقييم التكلفة والخطر بشكل يقلل التباين ويزيد من الدقة في التقدير.

الدراسة الثامنة:

دراسة كل من: 2003[1](Vargas, Alfonsol, Hernandez, M.Desus; Bruqe, and Sebastian)

بعنوان: Determinants of Information» Technology Competitive Value: Evidence from a West-ren Euroean Industry».

تناولت الدراسة بيان العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحقيق الميزة التنافسية وتحليل الحالات التي تبين أثر تكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية للشركات الموزعة للمواد الطبية في أسبانيا.

وقد توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها:

- هناك أثر كبير لتكنولوجيا المعلومات على الميزة التنافسية.
- هناك علاقة ارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وعوامل ذات علاقة في المنظمة وبيئة العمل المحددة تؤثر بالميزة التنافسية.

---

(1) (2003), Vargas, Alfonsol, Hernandez, M.Desus; Bruqe, and Sebastian Determinants of Information Technology Competitve Value:Evidence from aWestern Euroean».Industry»,(An 10156075), Search, epent, com. Cited on 282005/1/.

الدراسة التاسعة:

دراسة: (Carneiro [1]2000) بعنوان: «A Group Decision Support System for Strate-
gic Alternatives Selection»:

وتعتبر هذه الدراسة من الدراسات التي تناولت نظم دعم القرارات الجماعية وأثرها في عمليات صناعة واتخاذ القرارات.

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الآتي:

- مدى استفادة المنظمات البرتغالية من نظم دعم القرارات الجماعية في اختيار البديل الأفضل.
- درجة فاعلية نظم دعم القرارات الجماعية في مراحل صناعة واتخاذ القرارات خاصة في المنظمات الكبيرة ذات الفروع المتعددة والمنتشرة في بلدان مختلفة أو في نفس البلد التي تزاول النشاط فيها.

تم تقسيم المديرين في العينة إلى مجموعتين متساويتين لأغراض المقارنة بين المجموعتين من حيث استخدامهم لنظم دعم القرارات الجماعية، وفاعلية النظم في بلورة إستراتيجية أفضل للوصول إلى أهداف المنظمات اعتمادا على قاعدة البيانات الموجودة في المنظمات المبحوثة.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أهمها:

- تسمح قاعدة البيانات الموجودة والمطورة باستمرار تحسن عمليات صناعة واتخاذ القرارات.
- استخدام نظم دعم القرارات الجماعية يدعم المنظمات في إيجاد قرارات إستراتيجية،ويعزز المشاركة الفاعلة في عملية صناعة واتخاذ القرارات.

---

(1) Strategic Alternatives Setection». Carneiro, A., (2000), «A Group Decisin Support System for Management Decision, Vol.,39 , No.3, PP.218226-.

يـرى الباحــث أن هــذه الدراســة تطرقــت إلى قطاعــات مختلفــة مــن المنظــمات، قطاعـات إنتاجيـة وسـلعية وخدمـات مختلفـة، وهـذا بـدورة يدعـم ويعـزز تطبيـق نظـم المعلومــات المحوســبة في مختلــف القطاعــات، مــما يثبــت قدرتهــا عــلى تحســين الأداء وتفعيلــه.

الدراسة العاشرة:

دراســة جيمــس وتــور كــزادة (Gemoets and Torkzadeh 1999)[1] بعنــوان: «منافــع وتأثـيرات تطبيقـات تكنولوجيـا وأنظمـة المعلومـات عـلى المسـتخدم النهـائي في الولايـات المتحـدة والمكسـيك».

هدفـت هـذه الدراسـة إلى تقييـم اسـتخدام نظـم المعلومـات، شـملت عينـة الدراسـة (180) مسـتجيبا مـن الولايـات المتحـدة الأمريكيـة، و(152) مسـتجيبا مـن المكسـيك.

وقد خلصت الدراسـة إلي النتائـج التالية:

- إن أنظمـة المعلومـات تسـتخدم في المحيـط التنظيمي للقيـام بمهام متعددة.
- نظـم المعلومـات تسـتخدم في حـل المشـكلات واتخـاذ القـرارات العقلانيـة، وفي تعزيـز الاتصـالات الأفقيـة والعمودية،ومـن ثـم تحسـين الخدمـات المقدمـة للزبائــن.
- وجـود تشـابه بـين البلديـن حـول أهميـة اسـتخدام تكنولوجيـا المعلومـات في أداء مختلـف الأعـمال، مـع وجـود فـروق في مسـتوى الاسـتخدام لصالـح أمريـكا.

---

(1) Gemoets, Leopoldo. A, and Torkzadeh, Reza, (1999), «Unionization and Impacts of information systems Application on End – Users in U.S. and Mexico». Journal of computer Information systems, Vol.***I*,No.1, P.6.

الدراسة الحادية عشر:

دراسـة رينرمـان [1](Reinerman1997) بعنـوان: «أثـار اسـتخدام تكنولوجـيا المعلومـات عـلى الإدارة العامـة الألمانيـة»:

وهــي دراســة استكشــافية هدفــت إلى تعــرف مــدى اســتخدام تكنولوجيــا المعلومــات وأثرهــا في الإدارة العامــة الألمانيــة، وقــد توصلــت هــذه الدراســة إلى النتائــج التاليــة:

- إن التقــدم الفنــي السريــع في قطــاع الاتصــالات والمعلومــات قــد أدى إلى مواكبــة الاتجاهــات الديناميكيــة المتغــيرة في الإدارة العامــة الألمانيــة.
- ضرورة ربــط مفهــوم الحوســبة بالمفاهيــم الإداريــة وباتجاهــات التطويــر الإداري المبنــي عــلى تكنولوجيــا المعلومــات والاتصــالات.

خلاصة الدراسـات السـابقة وموقع الدراسـة الحالية منها:

لاحــظ الباحــث مــن خــلال دراســة وتحليــل الدراســات الســابقة أنهــا بحثــت في اثــر نظــم المعلومــات الإداريــة في أداء المنظــمات بشــكل عــام وفي الأنشــطة وفاعليــة اتخــاذ القــرارات، كــما تطرقــت إلي مــدى توفــر هــذه النظــم في المنظــمات العــام منهــا والخــاص ومــدى مســاهمتها في تطويــر الأعــمال في هــذه المنظــمات، ومــدى حاجتهــا إلى نظــم معلومــات متطــورة تدعمهــا في عمليــات التحــول والتطويــر المســتمر، ويعتــبر ذلــك مــن الأهميــة بمــكان لمواكبــة كل مــا هــو جديــد في بيئــة عمــل هــذه المنظــمات، كــما لاحــظ الباحــث أن هــذه الدراســات مرتبطــة بالقطــاع العــام والتعليــم العــالي والمصــارف ونــادرة في المنشــآت التجاريــة في المملكــة العربيــة الســعودية خاصــة في منطقــة المدينــة المنــورة، مــن هنــا تكمــن أهميــة الدراســة الحاليــة.

---

(1) Reinerman, Henrich.(1997),»the Utitization of information systems in German Public Administration», International Review of Administrative scienes, Vol.63, No.2,P.207.

ولقـد اسـتفاد الباحـث مـن خـلال مراجعتـه للدراسـات السـابقة في إثـراء الجانـب النظـري مـن بحثـه كـما اسـتفاد مـن هـذه الدراسـات في بلـورة فكرتـه البحثيـة، وتطويـر أدواتـه البحثيـة ذات العلاقـة بدراسـته الحاليـة.

وتتميـز هـذه الدراسـة عـن الدراسـات السـابقة في أنهـا تسـعى إلى إبـراز أهميـة العلاقـة بـين اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة وعمليـة اتخـاذ القـرارات، كـما انـه تـم اسـتخدام متغـيرات بهـدف قيـاس كفـاءة وفاعليـة اسـتخدام هـذه النظـم في الأعـمال بالمنشـآت التجاريـة في المدينـة المنـورة، باعتبـار أن هـذه المتغـيرات مـؤشرات للقيـاس وهـي:

مـدى اسـتخدام نظـم المعلومـات في دعـم اتخـاذ القـرارات الإداريـة اعتـمادا عـلى المفاهيـم والثقافـة والقـدرات والخـبرات السـابقة وكيفيـة التعامـل مـع الحاسـوب. مـدى العلاقـة بـين اسـتخدام النظـام وفاعليـة القـرارات اعتـمادا عـلى معايـير جـودة المعلومـات مـن حيـث البعـد الزمنـي والشـكلي والمحتـوى، مـدى العلاقـة بـين النظـام ونوعيـة القـرارات مـن حيـث الدقـة والسرعـة والسـهولة والملائمـة، مـدى اعتـماد القـرارات الإداريـة عـلى المعلومـات التـي يوفرهـا النظـام، كـما أن هـذه الدراسـة اهتمـت باسـتخدام متغـيرات تهـدف إلى قيـاس تقديـرات المبحوثـين وهـي: المؤهـلات العلميـة، سـنوات الخـبرة، الحالـة الاجتماعيـة، المسـتوى الوظيفـي، حـول كفـاءة نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة المبحوثـة.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

المبحث الأول

المعلومات والإدارة والنظام

أولا: المعلومات والبيانات

أ- مفهوم المعلومات[1]:

يشير مصطلح المعلومات Information في الاستخدام العام إلى الحقائق والآراء والأحداث والعمليات المتبادلة في الحياة العامة، وان أصغر وحدة من المعلومات يطلق عليه معلومة، فالإنسان يحصل على معلومة أو معلومات يوميا من وسائل الإعلام، أو من شخص آخر، أو من بنوك المعلومات أو من أي نوع من أنواع الملاحظة الحسية للظواهر في البيئة المحيطة. والشخص كمستقبل لهذه الحقائق والآراء يمكن أن يقوم هو بنفسه بإنتاج المعلومات، وذلك عندما يتصل مع الآخرين في حديث ما أو بواسطة الرسائل والهاتف أو بواسطة أي وسيط أخر. ولابد حتى يطلق على ما يتبادله الناس من أخبار وحقائق وآراء مصطلح معلومات من أن تكون المعلومات منظمة منطقيا لتشير

(1) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط2، عمان، (نما)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص36.

إلى شـكل مـن أشـكال المعرفـة أو الخـبرة حتـى يمكـن عرضهـا أو دراسـتها بشـكل نظامـي. فتطبيـق المعرفـة يـؤدي إلى الخـبرة، والتحليـل والتمحيـص الإضـافي في المعرفـة والخـبرة، قـد يؤديـان إلى توليـد الحكمـة.

ولا يقتـصر مفهـوم المعلومـات عـلى شـكله الاتصـالي باللغـة الطبيعيـة، ولكـن يمكـن أن تكـون المعلومـات مـادة تسـجيل أو تراسـل مـن خـلال الأعـمال الإبداعيـة والفنيـة، وتعبـيرات الوجـه، والإشـارات، وردات الفعـل العضويـة[1].

اشـتقت كلمـة معلومـات مـن الأصـل اللاتينـي الـذي كان يعنـي تعليـم المعرفـة ونقلهـا، وفي فرنسـا كانـت تشـير كلمـة معلومـات في العصـور الوسـطى إلى عمليـات جمـع المعلومـات ونقلهـا وتوثيقهـا رسـميا وتشـتق كل المعـاني المعـاصرة مـن الأصـل اللاتينـي الفرنـسي، فالمعلومـات هـي مجموعـة الحقائـق والمفاهيـم التـي تخـص أي موضـوع مـن الموضوعـات والتـي تكـون الغايـة منهـا تنميـة وزيـادة معرفـة الإنسـان، ويمكـن أن تكـون أماكـن أو أشـياء أو أناسا والمعلومـات يمكـن الحصـول عليهـا مـن خـلال البحـث أو القـراءة أو الاتصـال أو مـا شـابه ذلـك مـن وسـائل اكتسـاب المعلومـة والحصـول عليهـا ويجـب أن تحمـل المعلومـات قيمـة.

ويقصـد بالمعلومـات «البيانـات التـي تـم معالجتهـا بحيـث أصبحـت ذات دلالـة مبنيـة وذات معنـى» والبيانـات عبـارة عـن رمـوز مجـردة مـن المعنـى الظاهـري وتعتـبر المـادة الخـام التـي يمكـن أن تكـون كميـة يمكـن قياسـها وحسـابها رياضيـا، أو أن تكـون غـير كميـة (وصفيـة) مثـل العـادات والتقاليـد، وتتطلـب إجـراء معالجـات معينـة مـن أجـل تحويلهـا إلى نتائـج «معلومـات» يمكـن الاسـتفادة منهـا بشـكل أفضـل[2].

---

(1) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط2، عمان، (نما)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002ص37.

(2) عثمان الكيلاني، هلال البياتي، علاء السالمي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص15.

ويمكـن تعريـف المعلومـات عـلى أنهـا مـا يمثـل الحقائـق والآراء والمعرفـة المحسـوبة في صـورة مقـرؤة أو مسـموعة أو مرئيـة، أو حسـية، أو ذوقيـة[1]

ب- أنـواع المعلومات[2]:

معلومـات انجازيـه: وهـي معلومـات يحتاجهـا الإداري في اتخـاذ قـرار وانجـاز عمـل أو مـشروع مثـل اتخـاذ قـرار بتعيـن موظـف أو شراء جهـاز.

معلومـات إنتمائيـة: وهـي معلومـات يحتاجهـا الإداري في تطويـر وتنميـة القـدرات وتوسـيع المـدارك في مجـال العمـل والحيـاة مثـل المعلومـات التـي يتلقاهـا المتدربـون مـن الـدورات التدريبيـة.

معلومــات تعليميــة: وهــي معلومــات تحتاجهــا الإدارة في المؤسســات التعليميــة مثــل الجامعــات والمعاهــد والمــدارس.

معلومــات إنتاجيــة: وهــي المعلومــات التــي تفيــد في إجــراء البحــوث التطبيقيــة وفي تطـور وسـائل الإنتـاج واسـتثمار المـوارد الطبيعيـة والإمكانـات المتاحـة بشــكل أحســن، كمعلومـات إنتـاج سـلعة معينـة.

ج- مصـادر البيانات:

مصـادر البيانـات هـي المصـدر الوثائقـي والميـداني وشـبكات المعلومـات وبنـوك وقواعـد البيانـات والانترنـت وفيـما يـلي شرح مختـصر لـكل منهـا:

1- المصـدر الوثائقي:

ويشـتمل البيانـات المنشـورة والمحفوظـة والتـي تجمـع مـن قبـل أجهـزة الدولـة أو الهيئـات العلميـة أو مراكـز البحـوث ومـن الأمثلـة عـلى هـذه المصـادر:

---

(1) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإداريـة، ط2، عمان، (م)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002ص37.

(2) عثمان الكيلاني، وآخرون ،المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1 ،عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص16.

- الاحصاءات والمنشورات التي تصدر عن أجهزة الإحصاء والدوائر والمؤسسات المختلفة والمتعلقة بجميع الفعاليات الاقتصادية التعليمية والاجتماعية.

- الكتب والمطبوعات المتوفرة في المكتبات الرسمية والعامة ويمكن تقسيم هذه المصادر إلى نوعين:

أ- المصادر الأولية: وتشتمل جميع البيانات التي تقوم بجمعها ونشرها الجهات ذات العلاقة كالإحصائيات الخاصة بالزواج والطلاق، وتنشر على سبيل المثال من قبل وزارة العدل فإن هذا المصدر يعتبر مصدراً أولياً حيث تصدر من مصدر البيانات الأساسي.

ب- المصادر الثانوية: وتشمل جميع البيانات التي تقوم بجمعها ونشرها الجهات الأخرى غير الجهات ذات العلاقة كإحصائيات الزواج والطلاق المنشورة من قبل الجهاز المركزي للإحصاء بدلاً من وزارة العدل فإن هذا المصدر يعد مصدراً تاريخياً ثانوياً ويدخل ضمن هذه المصادر الكتب والمؤلفات التي تتضمن بيانات إحصائية تنشر من قبل هيئات أو مؤلفين من غير الجهة الأصلية للبيانات.

2- المصدر الميداني:

وهو الحصول على البيانات من مصدرها خاصة عندما يتعذر الحصول عليها من مصدرها التاريخي أو عدم وضوحها ودقتها ويتم ذلك وفق الطرق الآتية:

- طريقة المقابلة الشخصية: أي يتم جمع البيانات من أو عن وحدات المجتمعات الإحصائية الذين تشملهم الدراسة بشكل مباشر وبموجب استمارات إحصائية (استبيان) أعدت لهذا الغرض.

- طريقة التجربة والتسجيل: أي القيام بالتجربة ومن ثم تسجيل النتيجة التي يتم التوصل إليها.

- طريقـة المشـاهدة الحيـة: أي المشـاهدة المبـاشرة للوحـدات والقيـام بجمـع البيانـات عنهـا.

- طريقـة اسـتخدام وسـائل الاتصـال: (الهاتـف أو البريـد) في اسـتخدام الاسـتمارات الخاصة بجمـع المعلومات.

3- شـبكات المعلومات وبنوك وقواعـد البيانات:

وهـي الحصـول عـلى البيانـات أو المعلومـات مـن عـدد مـن البنـوك العالميـة والإقليميـة أو الخاصـة أو عـلى الحاسـبات المتوفـرة عـن طريـق شـبكات المعلومـات المتوفـرة حاليـاً أو عـن طريـق الاشـتراك وربـط محطـة طرفيـة مـع شـبكات عالميـة أو إقليميـة أومحليـة.

4- الانترنت:

وهـي شـبكة الشـبكات التـي تربـط أكـثر مـن مليـوني حاسـبة ويسـتخدمها أكـثر مـن مئـة مليـون مسـتخدم في جميـع أنحـاء العـالم، وتضـم الشـبكة عـدد كبـير مـن قواعـد المعلومـات والمكتبـات والجامعـات والمراكـز البحثيـة والـشركات والمؤسسـات الرسـمية والخاصـة، تجاريـة وخدميـة وعلميـة ولذلـك تعتـبر شـبكة الإنترنـت، كمصـدر مـن مصـادر المعلومـات الأساسـية وأصبحـت أحـدث الأدوات الأساسـية التـي تخـدم الإدارة في تناقـل المعلومـات أو الحصـول عـلى معلومـات. كـما أن خدمـة الانترنـت متوفـرة عـبر مؤسسـات وشركات توفـير خدمـة الإنترنـت ويمكـن الارتبـاط بالشـبكة مـن خـلال حاسـبة مايكـرو ومـودم بعـد تسـديد بـدل الاشـتراك والحصـول عـلى عنـوان خـاص بالمشـترك، كان نشـوء الإنترنـت كشـبكة لـوزارة الدفـاع الأمريكيـة في عـام 1964 وتطـورت حتـى أوائـل التسـعينات حيـث انتقلـت إدارتهـا إلى إدارة خاصـة ونـم التعميـم باسـتخدامها ابتـداءً مـن عـام 1992 ومـن الخدمـات الأساسـية للإنترنـت:

- البريد الإلكترونيE-Mail

- المناقشـة والتحاورDiscussion

- البحـث عـن المعلومـة في مختلـف الميادين ومـن مختلـف مناطـق العـالم والحصـول عليها.لذلـك تعتـبر مـن أهـم مصـادر المعلومـات.

د- طرق جمع البيانات[1]:

لجمع البيانات طرق عديدة أهمها:

1- طريقة أسلوب الحصر الشامل:

حيث يتم جمع البيانات عن كل وحدة من وحدات المجتمع الإحصائي ومثال على هذا الأسلوب (التعداد السكاني العام) ومن أهم ميزات هذا الأسلوب:

- الحصول على بيانات ومعلومات كاملة من المجتمع الإحصائي.

- دقة البيانات مما يعطي نتائج دقيقة.

ومن سلبياتها:

- أنها مكلفة.

- تحتاج إلى كادر كبير.

- تتطلب فترة زمنية طويلة للإنجاز.

وإن هذا الأسلوب لا يمكن استخدامه في كل المجتمعات الإحصائية، فمثلاً لا يمكن جمع معلومات عن الثروة السمكية بالأسلوب الشامل.

2- طريقة أسلوب المسح بالعينات:

حيث يتم تمثيل البيانات عن المجتمع الإحصائي بجمع بيانات عن طريق اختيار مجموعة من وحداته وبطرق معينة بشكل عشوائي أسلوبي، طبقي.....الخ ويطلق على هذه المجموعة بالعينة حيث تكون ممثلة للمجتمع الإحصائي، ومن ميزات هذا الأسلوب:

---

(1) عثمان الكيلاني، وآخرون ،المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1 ،عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص19.

- سـهولة الاسـتخدام وسرعة الحصول على النتائج.

- انخفـاض الكلفة مقارنة بالأسـلوب الأول.

- قـصر الفـترة الزمنيـة للإنجـاز وإمكانيـة اسـتخدام هـذا الأسـلوب في المجتمعـات الإحصائيـة غـير المحـدودة.

ومن سلبياته:

- ربما يدفـع بالتضحية بدقـة النتائج.

- ظهـور بعـض الحالات الشـاذة في المجتمع الإحصائي.

- لا يعطـي صـورة واقعية عـن المجتمع الإحصائي.

وهنـاك أسـاليب أخـرى منهـا أسـلوب البـتر وأسـلوب المـزج بـين الأسـلوب الشـامل وأسـلوب المسـح بالعينـة.

هـ- السـمات الأساسـية للمعلومات[1]:

مـن أهم السـمات التـي يجب أن تتميز بهـا المعلومات هي:

3- الوضوح:

وضـوح المعلومـة يجعلهـا أكـثر فائـدة في المجـال المطلـوب، ولزيـادة الوضـوح في المعلومـة يجـب أن يتـم مايـلي:

- وضـع المعلومـات والإحصائيـات في جـداول متكاملـة عـن المجـال المطلـوب بحيـث تتسـم بالسـهولة.

- دمـج المتغيرات المتشـابهة وفصل المتغـيرات المختلفة.

- اسـتخدام النسـب المئوية في توضيـح المعلومات.

---

(1) عثمان الكيلاني، وآخـرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإداريـة، ط1 ،عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص21.

4- الدقة:

إن دقـة البيانـات يجعـل النتائـج (المعلومـات) دقيقـة ومعتمـداً عليهـا في المجـال المطلـوب منهـا، أي تخفيـض نسـبة الخطـأ الموجـودة والناتجـة عـن العمليـات الحسـابية المختلفـة.

5- السرعة:

ويقصـد بهـا هنـا توفـير المعلومـة بفـترة زمنيـة قصـيرة مـع مراعـاة الوضـوح والدقـة عنـد جمعهـا.

6- الشمولية:

أي شـمولها وتمثيلهـا للمجـال المطلـوب جمعها من أجله.

7- التكلفة:

أي العائـد المتوقـع من البيانـات أكبر من كلفة الحصـول عليها.

8- الواقعية:

والتـي تعتـبر العنـصر السـليم الحاسـب للبيانـات، أي أن البيانـات يجـب أن تكـون ممثلـة للواقـع أي مأخـوذة مـن واقـع حالـة المشـكلة.

و- سـرية المعلومات:

إن المعلومـات المهمـة والإسـتراتيجية التـي تخـص المنظمـة يجـب أن يتـم الحفـاظ عليهـا، والتعامـل معهـا بشـكل سري ووفـق ضوابـط تحـدد مـن قبـل الإدارة العليـا ومـن المتطلبـات المطلوبـة لتحقيـق هـذا الغـرض مـا يـلي:

1- الآمـن: وهي حمايـة قاعدة البيانات مـن التخريب أو الخرق.

2– التكامـل: وهـي حمايـة أجهـزة الحاسـبات الالكترونيـة والنظـم المتصلـة بهـا مـن الأخطـار الخارجيـة.

3- السريـة: وتعنـي عـدم إفشـاء المعلومـات مـن قبـل المسـتفيدين مـن النظـام وتطبـق عليهـم النواحـي القانونيـة في حالـة مخالفـة ذلـك.

4- التزامـن: وهـو ضـمان اسـتمرار دقـة المعلومـات عنـد إجـراء التحديثـات عليهـا، وبغيـة تسـليط الضـوء عـلى الخطـوط العمليـة لسريـة المعلومـات.

ز- أمنيـة المعلومات[1]:

الأمنيـة هـي مجموعـة الإجـراءات والتدابـير الوقائيـة التـي تسـتخدم للمحافظـة عـلى المعلومـات وسريتهـا وأصبحـت مشـكلة حمايـة البيانـات أو المعلومـات والحفـاظ عليهـا مـن السرقـة أو التلاعـب أو الاخـتراق غـير المـشروع موضـع اهتـمام العاملـين والباحثـين. وهـذا يتطلـب ضرورة دراسـة جميـع المجـالات الفنيـة والماديـة والبشريـة والقانونيـة التـي تحمـل في طياتهـا إجـراءات حمايـة المعلومـات والحـد مـن محـاولات الانتهـاك أو الإتـلاف.

الأمن ألمعلوماتي[2]:

يشـتمل الأمـن ألمعلومـاتي عـلى سريـة المعلومـات وأمـن المعلومـات وللتمييـز بينهـما فـإن سريـة المعلومـات تهتـم بمحتـوى المعلومـة بينـما أمـن المعلومـات بهتـم في طريقـة حفـظ المعلومـات، فـإذا كانـت سريـة المعلومـات بمثابـة المحتـوى فـإن أمـن المعلومـة يكـون في الشـكل (الجسـد) الـذي تحفـظ بـه المعلومـة ولتبسـيط هـذه العلاقـة يـورد الباحـث المثـل القائـل «سرك في بـئر» أي أن مـا أؤتمـن عليـه شـخص مـا يحفظـه في صـدره ولا يبـوح بـه لأحـد مهـما كان، فالـسر هنـا بمثابـة محتـوى المعلومـة بينـما البـئر هـو مـكان حفـظ المعلومـة.

(1) عثمان الكيلاني، وآخرون ،المدخل إلى نظم المعلومات الإداريـة، ط1 ،عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص22.

(2) زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية - MIS، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص21.

واكتسب الأمن المعلوماتي أهمية متزايدة عبر عصور التاريخ المختلفة من أهمها: عنصر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وذلك للأسباب التالية:

1- القدرة التخزينية وسرعة استرجاع المعلومات للحواسيب أدى إلى مركزة المعلومات في جهاز معين مما يترتب عليه أخطار مختلفة من عمليات الاختراق.

2- أهمية المعلومات كشريان حيوي ورافد تنموي في المؤسسات المختلفة أو على نطاق الاقتصاد القومي.

3- الفائدة التنافسية بين المؤسسات المختلفة.

ولهذه الأسباب وغيرها اقتضت الضرورة الموضوعية وضع نظم وإجراءات وتشريعات قانونية تضمن حماية المعلومات من سوء الاستخدام كسرقتها من طرف لصالح طرف آخر.

ومن الأمثلة على ذلك قانون «التجسس الصناعي» في الولايات المتحدة الأمريكية وتطوير مظلة من الإجراءات الأمنية تغطي المؤسسات الوطنية الأمريكية على اختلاف أنواعها ونشاطاتها وينطبق مثل هذه الإجراءات وغيرها على البعض الآخر من الدول المتقدمة، والمخاوف المترتبة على ضياع المعلومات وما تلحقه من أضرار جسيمة في المؤسسات المعنية عديدة منها على سبيل المثال[1]:

الكوارث الطبيعية:

كالزلازل والفيضانات والأعاصير وفي ضوء تجربة زلزال كاليفورنيا عام 1963 وزلزال اليابان في العام 2011، وضعت الشركات معايير وأنظمة خاصة لمباني مراكز المعلومات بأن تكون هذه المراكز في أماكن بعيدة عن مصادر الخطر.

(1) زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية - MIS، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص21-22

الأضرار العرضية:

يـأتي في مقدمتهـا إهـمال العنـصر البـشري مـن خـلال تصرفـات عرضيـة كرمـي عـود ثقــاب أو عقــب ســيجارة بالإضافــة إلى الإهــمال الناتــج عــن عــدم التقيــد بالتعليــمات الخاصــة بحــرارة ورطوبــة المــكان الخــاص بالحاســوب.

الأضرار البشرية:

وهــي اخــتراق مراكــز المعلومــات مــن خــلال الدخــول عــلى نظــام الحاســوب للوصـول إلى قاعـدة البيانـات ومكتبـة البرامـج وإعطـاء الأوامـر لسرقـة الأسرار الإسـتراتيجية للــشركات.

فمــن الطبيعــي أن نحافـظ عـلى المعلومـات ونحميهـا مـن الأخطـار التـي قـد تقـع عليهــا ويمكــن تصنيــف الأخطــار التــي تهــدد المعلومــات تحــت العناويــن التاليــة:

أ- تـسرب المعلومـات ووصولها إلى أشـخاص غير مصرح لهم الاطـلاع عليها.

ب- سرقة المعلومات لأغراض شخصية أوتنافسية مقابل المال أو الإساءة.

ج- إتــلاف المعلومــات ومنــع الوصــول لهــا ســواء كان ذلــك متعمــدا أو نتيجــة أخطــاء فرديــة.

د- تعديـل المعلومـات بقصد إتلافها أو إلغـاء صلاحيتها.

إن حمايـة المعلومـات مـن هـذه الأخطـار هـو السـبيل الوحيـد والعمـلي للحفـاظ عليهــا، مثــل هــذه المســؤولية مناطــة برؤســاء الدوائــر والمؤسســات التــي تتعامــل بالمعلومــات وتحفظهــا عــلى مختلــف وســائط الحفــظ الذهنيــة والورقيــة والإلكترونيــة، وبســبب انتشــار اســتخدام الحواســيب بمختلــف أنواعهــا وأحجامهــا في حفــظ المعلومــات وتبادلهـا فـإن الاهتـمام الأكبر ينصـب في هـذا العـصر عـلى أمـن الحواسـيب ونظـم شـبكات الاتصـال المحليـة والخارجيـة، كذلـك فـإن فقـدان المعلومـات الحساسـة أو تسربهـا تهديـد مبــاشر لمالــك المعلومــات أو مســتخدمها.

فمــن الــضروري هنــا بحــث أهــم الأســس والثوابــت التــي تضمــن الحفــاظ عــلى أمنيــة المعلومــات وتحديــد الإجــراءات الوقائيــة لمنــع تسربهــا أو الســطو عليهــا:

ثانياً: الإدارة[1]:

مفهوم الإدارة:

الإدارة هــي إنجــاز الأعــمال مــن خــلال الآخريــن بهــدف الوصــول إلى تحقيــق الأهــداف المطلوبــة وأن عمليــات التخطيــط والتنظيــم والســيطرة واتخــاذ القــرارات هــي الأركان الأساســية لوظائــف الإدارة ويمكــن تعريــف الإدارة بأنهــا عمليــة تنظيــم مهــام بحــدود مــوارد متاحــة وقيــادة العاملــين لإنجازهــا لتحقيــق أهــداف محــدودة[2].

المعلومات الإدارية:

وهــي المعلومــات التــي يســتفاد منهــا في انجــاز الوظائــف الخاصــة بــالإدارة وهــي التخطيــط والتنظيــم والســيطرة واتخــاذ القــرارات.

مستويات الإدارة:

أولاً: مسـتوى الإدارة العليا (المستوى الاستراتيجي):

ويهتــم هــذا المســتوى بالتخطيــط ورســم اســتراتيجيات الإدارة التــي تنفــذ أهــداف المنظمــة طويلــة الأمــد ويجــب أن يســتجيب المســتوى لاحتياجــات المحيــط الخارجــي للتأكــد مــن أن المنظمــة تتجــاوب مــع متطلــب كل عنــصر داخــل المنظمــة، والمعلومــات المطلوبــة لهــذا المســتوى في التخطيــط الاســتراتيجي للمنظمــة ومشروعاتهــا.

ثانياً: مسـتوى الإدارة الوسطى(المسـتوى التكتيكي)

ويهتــم هــذا المســتوى أساســاً بخطــط وأهــداف المنشــأة قصــيرة المــدى التــي تــتراوح

---

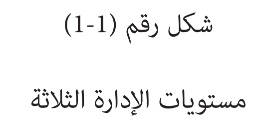
(1) عثمان الكيلاني، وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإداريـة، ط1 ،عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص39.

(2) هاشم كاظم عزيز، سعدي عبد الحميد، «نظام المعلومات الإداري» رزمة تدريبية لبرامج الإدارة العليا، المركز القومي للتخطيط والتطوير الإداري، العراق، 1983،

عـادة بـين سـنة وثـلاث سـنوات ويعتـبر هـذا المسـتوى مسـؤولاً عـن ترجمـة الخطـط والأهـداف طويلــة الأمــد التــي يحددهــا المســتوى الاســتراتيجي إلى خطــط التنفيــذ والمعلومــات لهــذا المسـتوى مـن الأعـمال التنظيميـة والتكتيكيـة والتخصصيـة.

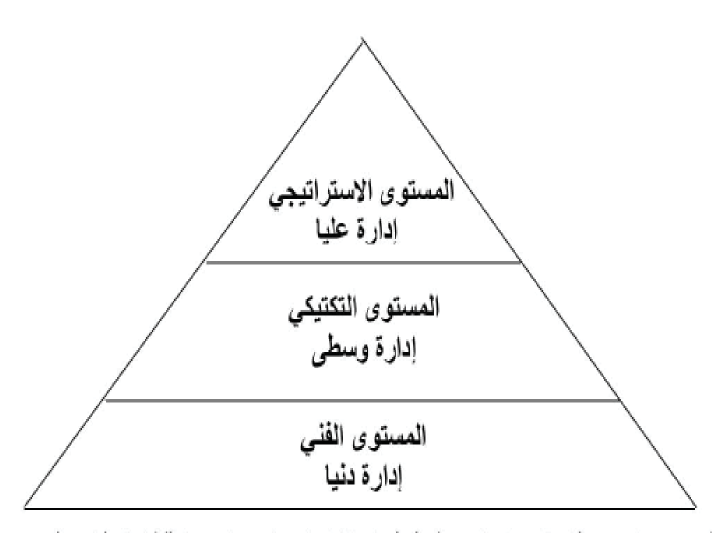
ثالثاً: مسـتوى الإدارة الدنيا(المسـتوى الفني)

ويهتـم هـذا المسـتوى أساسـاً بمتابعـة تنفيـذ الأداء للخطـط الموضوعـة مـن قبـل المســتوى التكتيــكي ويترجــم المســتوى التنفيــذي الخطــط قصــيرة الأمــد مــن الجزئيــات إلى التفاصيــل والاســتفادة مــن مــوارد المحيــط الخارجــي للوصــول إلى تحقيــق أهــداف المنشـأة عـلى أكمـل وجـه والمعلومـات التـي يحتاجهـا هـذا المسـتوى هـي الأعـمال اليوميـة والروتينيــة وكــما في الشــكل رقــم (1-1).



شكل رقم (1-1)

مستويات الإدارة الثلاثة



*المصـدر: زيـاد محمـد الشرمـان، مقدمـة في نظـم المعلومـات الإداريـة، عـمان، دار صفـاء للطباعـة والنـشر والتوزيـع، 2004، ص35.

العلاقة بين المستويات الإدارية الثلاثة:

هناك علاقة بين المستويات الإدارية الثلاثة وذلك لكون مجلس الإدارة ورئيس المنظمة ينصب على المستوى الاستراتيجي ونواب الرئيس على المستوى التكتيكي والعاملين في الأقسام على المستوى الفني.

لذلك هناك ترابط بين المستويات الثلاثة وذلك بغرض تحقيق الأهداف الخاصة بالمنظمة عن طريق ترابط النظم الفرعية الوظيفية مع بعضها البعض عن طريق المسؤوليات والأهداف والعمليات والاتصالات وبالإضافة إلى ذلك فإن هناك اتصال بين المحيط الخارجي والمنظمة.

العوامل التنظيمية والهيكلية للمنشأة:

إن تأثيرات الهيكل وأسلوب الإدارة المتبع تؤثر بشكل مباشر على معظم المعلومات حيث أن الهيكل التنظيمي يحدد قنوات انسيابية المعلومات، أما استخدامها الفعلي ومدى تأثيرها فهو بلا شك يتأثر بأسلوب الإدارة وتصرفاتها.

هناك تصنيف توضيحي بين الربط بين طبيعة القرارات والخطط ومستويات المنظمة ونوع المعلومات كما هو موضح في الجدول شكل(1-2).

شكل رقم (1-2)

الربـط بين طبيعة القرارات والخطط ومسـتويات الإدارة لنظم المعلومات

المستوى	طبيعة القرارات	أمثلة عن المعلومات
الاستراتيجي	بعيد المدى، مخاطرة عالية	خارجي: اتجاهات الاقتصاد الشامل (Macro-economic)
الإداري	متوسطة المدى، مخاطرة متوسطة، الاستخدام الأمثل للمصادر والمستلزمات.	معلومات عن اتجاهات طويلة الأمد، الإنتاجية، الإدارة، الميزانية.
التنفيذي	قصيرة المدى، مخاطرة قليلة أو غير موجودة(محدودة) ممكن برمجتها.	المبيعات، احتساب قيود الضرائب الشخصية على الأجور أو الدخول، مستويات الإنتاج وحجم العمل قيد الإنجاز.

*المصـدر: زيـاد محمـد الشرمـان، مقدمـة في نظـم المعلومـات الإداريـة، عـمان، دار صفـاء للطباعـة والنـشر والتوزيـع، 2004، ص36

العلاقـة بين وظائف الإدارة مـع المعلومات:

أولاً: علاقـة التخطيـط بالمعلومات الإدارية

يعتـبر التخطيـط الوظيفـة الأساسـية والرئيسـة لـلإدارة ولكـون التخطيـط يعتمـد عـلى حقائـق أساسـها الدراسـة والبحـث المعتمـد عـلى المعلومـات لـذا فـإن إعـداد الخطـط يحتـاج إلى معلومـات قوامهـا الأرقـام والإحصائيـات التـي تعكـس هـذه الحقائـق ويمكـن تقسـيم المعلومـات التـي يحتاجهـا التخطيـط إلى مـا يـلي:

أ-المعلومـات الخارجية:

معلومـات عـن القوانـين والتشريعـات واللوائـح التـي تتعلـق بسياسـة الـدول مثـال ذلـك:

- نظام الضرائب.

- سياسة التصدير والاستيراد.

- قوانين العمالة.

- قواعد الاستثمارات....الخ

ب- الإحصائيات عن السكان:

يستفاد من هذه الإحصائيات في عملية التخطيط القصير والطويل المدى.

ج- المتغيرات الاقتصادية:

وأهمها الدخل القومي وهيكل مستويات الأجور وإنتاجية الأفراد وأنماط وطبيعة الاستهلاك.

د- معلومات عن التطورات التقنية المحتملة:

هـ- المعلومات الداخلية:

وهي المعلومات التي يتم الحصول عليها من داخل المنظمة وأهم الأمثلة على ذلك، معلومات عن التنبؤ بأعمال المنظمة والمعلومات المالية ومعلومات عن مكونات المشروع وكذلك السياسات والإستراتيجيات الخاصة بالمنظمة، ويمكن تحديد هذه المعلومات بالآتي:

1- معلومات تقود إلى تحديد الأهداف.

2-معلومات تقود إلى تحديد السياسات.

3- معلومات تقود إلى تحديد البرامج التفصيلية والتنفيذية.

كما في الشكل رقم (1-3)[1]

---

(1) عامر قندجلي، نظم المعلومات الإدارية، ملزمة خاصة، المركز القومي للاستشارات والتطوير الإداري، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010، ص23.

ثانيـاً: علاقـة المعلومـات الإدارية بوظيفة الرقابـة أو التحكم[1]:

إن الرقابـة في جوهرهـا تقـوم عـلى أسـاس فحـص نتائـج الأداء الفعـلي المتحققـة ومقارنتها أولاً بـأول مـع الأهـداف المطلـوب تحقيقهـا في الخطـة المطلوبـة وأن إنجـاز هـذه الوظيفـة يحتـاج إلى معلومـات، وأهـم هـذه المعلومـات عـن الأسـواق وحجـم المبيعـات، تكاليـف التوزيـع ومعلومـات عـن التصنيـع وتشـمل(كميات الإنتـاج، مسـتويات الجـودة)، ومعلومـات عـن الأمـور المالية(التكاليـف الفعليـة، الرسـمية...) بالإضافـة إلى المعلومـات الخاصـة بالبحـوث والتطويـر والمعلومـات الهندسـية.

ويمكـن تحديـد المعلومات بشـكل أكثر دقة وهي[2]:

1- معلومـات عن تحديد أسـاليب الرقابـة الصحيحة.

2-معلومـات عـن مؤشرات تقييم العمـل والإنجاز والمبادرات.

3- معلومـات عـن تحديـد الأخطـاء والانحرافـات وطـرق معالجتهـا كـما هـو موضـح بالشـكل رقـم (1-3).

---

(1) konter (Jerom) Oriented Management Information Systems,1977,(USA)

(2) هاشم كاظم عزيز، سعدي عبد الحميد، «نظام المعلومات الإداري»، رزمة تدريبية لبرامج الإدارة العليا، المركز القومي للتخطيط والتطوير الإداري، العراق، 1983،ص32.

شكل رقم (1-3)

المعلومات المطلوبة للتخطيط والمتابعة

التخطيط والمتابعة		الفترة	تكرار الأعداد
خطة المنشأة (حسابات الربح والخسارة) (الميزانية الختامية) (تنبؤات التنفيذ) (المصروفات الرأسمالية) (مساهمة الأرباح)		٣-١٠ سنوات	سنوياً
الحسابات	الخطة التجارية	سنوياً	سنوياً أو نصف سنوياً أو فصلياً
التكنولوجيا الأسواق والتوزيع الميزانية والمالية الطاقة الإنتاجية القوى العاملة	خطة التسويق خطة الإنتاج خطة القوى العاملة		
التقارير المالية	تقارير المتابعة (السيطرة)	شهر واحد	شهرياً
(حسابات الربح والخسارة) (الميزانية الختامية) (تنبؤات التنفيذ) (المصروفات الرأسمالية) (مساهمة الأرباح)	المبيعات الطلبات التخزين الإنتاج	يوم/أسبوع /شهر	يومياً، أسبوعياً، شهرياً
التقارير التنفيذية			

*المصدر: زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص39.

ثالثاً: علاقة المعلومات الإدارية بالتنظيم:

أن أي منظمة تعتمد على تنظيمين أساسيين متداخلين هما:

أ- الهيكل التنظيمي: هو الذي يمثل حدود السلطة والمسؤولية والتنظيم الإداري للمنظمة.

ب- هيكل المعلومات: وهذا الهيكل يمثل مسار المعلومات وقنوات الاتصال.

لذا من الضروري أن يتطابق كل من الهيكل التنظيمي وهيكل المعلومات حتى تتحقق الاستفادة من المعلومات الإدارية في عملية التنظيم داخل المنشأة.

ويمكن تحديد المعلومات بشكل أمثل وأدق كما يلي:

أ- معلومات لتحديد الهيكل التنظيمي.

ب- معلومات لتحديد الواجبات.

ج- معلومات لتحديد الصلاحيات.

رابعاً: علاقة المعلومات الإدارية واتخاذ القرار:

أن اتخاذ القرار هو اختيار بديل أمثل من البدائل المتاحة وعملية اتخاذ القرارات تعتمد في مواجهة مواقف معينة لغرض اختيار البديل الذي يجعله قرارا صائباً وهناك أنواع مختلفة من القرارات أهمها:

أ- قرارات تتكرر باستمرار وتعتمد على قواعد عامة ومعروفة مثل: نقل الموظفين، الشراء، النقل.

ب- قرارات نادرة التكرار بشكل قليل ولا توجد لها قواعد عامة مباشرة مثل: اختيار موقع ملائم لإقامة مشروع جديد.

منهجيـة اتخاذ القرارات الإدارية:

يمثـل اتخـاذ القـرارات الإداريـة جوهـر عمـل المديـر (أي أن عمـل المديـر في أي مسـتوى إداري أو أي نـشاط هـو بمثابـة اتخـاذ قـرارات)، ولضـمان اتخـاذ القـرارات الصحيحـة يقتـضي الأمـر ضرورة الإلمـام والإحاطـة بجميـع المفاهيـم والمبـادئ المرتبطـة باتخـاذ القـرارات[1].

وانطلاقـاً مـن هذا الهدف فإننا سـنتناول القضايـا التالية:

- مفهـوم وطبيعـة اتخاذ القرارات.
- مسـئولية اتخاذ القرارات.
- عنـاصر اتخاذ القرار.
- كيفيـة اتخاذ القرار.
- اسـتخدام المدخل العلمـي في اتخاذ القرارات.
- مجـالات دعم القرار.
- أسـاليب اتخاذ القرارات.

مفهوم وطبيعة اتخاذ القرارات:

تمثــل عمليــة اتخــاذ القــرارات جــزء مــن حيــاة الفــرد اليومية،فالفــرد يبــدأ يومــه باتخــاذ قــرارات تتعلــق بعملــه أو أوقــات راحتــه أو الأمــوال التــي ســيقوم بأنفاقهــا وهكــذا. وعنــد الحديــث عــن عمليــة اتخــاذ القــرارات في المؤسســة فــإن الباحــث يلاحــظ أن اتخــاذ القــرارات عمليــة تتــم بواســطة المديريــن في جميــع المســتويات الإداريــة في أي مؤسســة، وبعــض هــذه القــرارات قــد يضــع المؤسســة في اتجــاه جديــد كليــة بينــما البعــض

(1) محمد محمد إبراهيم، «مقومات ونظم دعم وتجويد القرارات – رؤية إدارية متكاملة» شبين الكوم، مصر، مطابع الولاء الحديثة، 2004، ص ص115-117 .

الآخر قد يمثل مستويات منخفضة من المخاطرة أو بعض المجالات الأخرى غير الرئيسية نسبياً في المؤسسة[1].

أن اتخاذ القرارات عملية تمتد إطرافها إلى كل خطوة في كل عمل يؤديه أي مدير، لأن أي عمل يزاوله المدير أنما يتم من خلال اتخاذ قرار معين سواء تتطلب هذا القرار قدراً كبيراً من الدراسة والتحليل أو لا يتطلب. من هنا يتضح لنا مفهوم القرار بأنه هو أفضل بديل من بين مجموعة من البدائل الممكنة للتصرف لعلاج مشكلة أو موقف معين. إن المديرين في كافة المستويات الإدارية يتخذون العديد من القرارات اليومية لكنها ليست متساوية في الأهمية. فبعضها يؤثر على عدد كبير من الأفراد داخل المؤسسة، وذات تكلفة مرتفعة عند تنفيذها ولها أيضاً تأثير طويل الأجل، وعلى العكس هناك قرارات يكون لها تأثيراً محدوداً وعلى عدد صغير من الأفراد وذات تكلفة منخفضة وتأثيرها يكون قصير الأجل على المنظمة.

مسئولية اتخاذ القرارات التنظيمية:

إن هناك أنواع كثيرة من القرارات التي تتخذ داخل أي تنظيم فمثلاً هناك قرارات خاصة بتحديد كيفية إنتاج سلعة معينة، كيفية صيانة الآلات، كيفية المحافظة على جودة السلعة، كيفية تحقيق علاقات وطيدة مع المستهلكين وهكذا.

من هنا يجب تحديد من المسئول داخل التنظيم عند اتخاذ مثل هذه القرارات.

إن اتخاذ قرار رشيد في هذا الصدد إنما يبنى أساساً على العاملين التاليين:

1- نطاق القرار الواجب اتخاذه: ويشير هذا إلى نسبة تأثير القرار

---

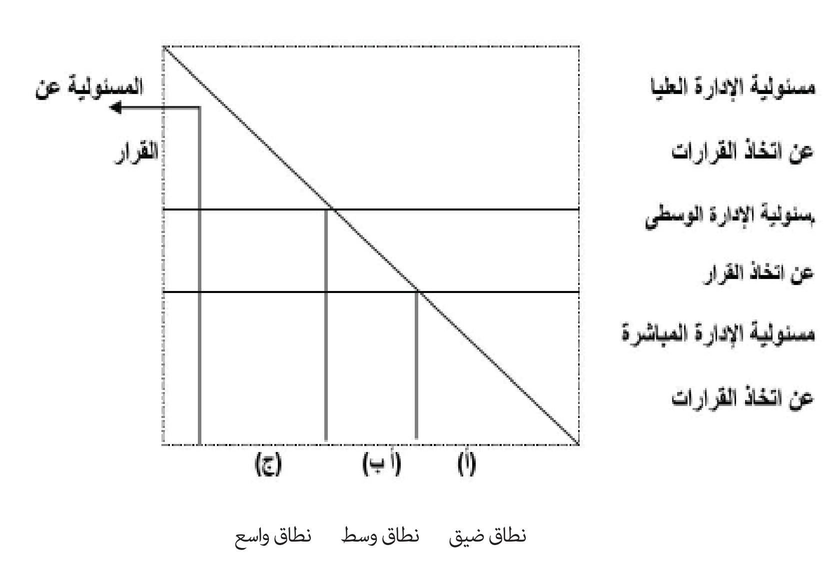
(1) Andrew J.Dabrin «Fundamentals of Organizational Behavior» (New York: Pergamon Press Inc, 1974)p.71.

عـلى النظـام الـكلي لـلإدارة فكلـما زاد نطـاق الإدارة كلـما زادت هـذه النسـبة.

2-مسـتويات الإدارة: ويشـير هـذا العامـل إلى أن هنـاك ثلاثـة مسـتويات إداريـة هـي الإدارة العليـا، الإدارة الوسـطى ثـم الإدارة المبـاشرة وعـلى ذلـك فكلـما زادت نسـبة تأثـير القـرار عـلى النظـام الـكلي لـلإدارة كلـما كان اتخـاذ هـذا القـرار مـن اختصـاص الإدارة العليـا وكلـما قـل نطـاق اتخـاذ القـرار كلـما انخفـض المسـتوى الإداري المسـئول عـن اتخـاذه والعكـس صحيح.الشـكل (1-4) التـالي يوضـح هـذه العلاقـة.

شكل رقم(1-4)

مسئولية المديرين عن اتخاذ القرارات وفقاً لتزايد نطاق القرار



نطاق ضيق نطاق وسط نطاق واسع

المصـدر: محمـد محمـد إبراهيـم، "مقومـات ونظـم دعـم وتجويـد القـرارات – رؤيـة إداريـة متكاملـة" مـصر، مطابـع الـولاء الحديثـة، 2004، ص118.

وبالرغم من مسئولية المدير في أي مستوى عند اتخاذ قرار معين فإنه لا يستغني عن مساعدة الآخرين عند اتخاذ قراره فهناك قد يكون القرار جماعي لبعض المديرين أو الاتفاق الجماعي في الرأي في الوصول لقرار معين وهذه طريقة أخرى أي ضرورة الموافقة على القرار من جانب كل الأفراد الذين يتضمنهم اتخاذ القرار سواء كانوا كلهم مديرين أو خليط من المديرين والمرؤوسين.

هذا وتمر عملية اتخاذ القرارات بالمراحل الأساسية لاتخاذ القرار أياً كان المستوى الإداري الذي يتخذ فيه القرار وهي: (تحديد المشكلة، وضع البدائل لحل المشكلة، اختيار أفضل البدائل، تنفيذ البديل الذي تم اختياره، ثم المعلومات المرتدة).

ولكن تختلف نوعية وطبيعة القرار المتخذ تبعاً للمستوى الذي يتم فيه اتخاذ القرار، فالقرارات التي تتخذ في مستوى الإدارة العليا تسمى بالقرارات الإستراتيجية وهي تتعلق بالاستراتيجيات والأهداف والتخطيط طويل الأجل. أما القرارات في مستوى الإدارة الوسطى فتسمى بالقرارات الإدارية وتتعلق بهيكلية الموارد في المنظمة للحصول على الأداء الأفضل في شكل هيكل للمنظمة حيث يتم تحديد السلطات والمسئوليات والعلاقات بينهما وتنظيم تدفق العمل، المعلومات وقنوات التوزيع وغيرها وتتعلق القرارات أيضاً بكيفية الحصول على الأموال والتسهيلات المادية اللازمة للعمل والمعدات المطلوبة. أما القرارات التي تتخذ في مستوى الإشراف الأول أو ما يسمى بالإدارة التشغيلية فيطلق عليها قرارات العمليات وتتعلق بتنظيم الربحية والتسعير ووضع جداول الإنتاج وتحديد مستويات التشغيل وصيانة الالآت والمعدات وغيرها.

عناصر القرار:

لقد أوضح كل من ويلسن Wilson وأليكس Alexis[1] أن هناك ستة عناصر للقرار وهي على النحو التالي:

---

(1) Alexis M. and Wilson, C.Z.,«Organizational Decision Making», (Englowood cliffs, N.J: prentice Hall, 1967) P. 102.

1- بيئـة القرار:

ويشـير هـذا العنـصر إلى المؤثـرات البيئيـة الداخليـة والخارجيـة التـي تؤثـر عـلى متخـذ القـرار عنـد قيامـه باختيـار البديـل الملائـم.

2-أطـراف القرار(متخذي القرار):

وهـم هـؤلاء الأفـراد أو الجماعـات التـي تقـوم بالفعـل بالاختيـار مـن بـين البدائـل، وصانـع القـرار ومنفـذ القـرار والمتأثـر بالقـرار.

إن المدخـل المناسـب لاتخـاذ القـرارات هـو ذلـك المدخـل الـذي يؤكـد عـلى ضرورة تحقيـق الأهـداف التنظيميـة بالإضافـة إلى الأهـداف الفرديـة لمتخـذي القـرارات، وعـلى ذلـك فـإن متخـذ القـرار الناجـح هـو الـذي يحسـن اسـتخدام كل مـا يتمتـع بـه مـن قـدرات ومواهـب مـن أجـل الوصـول إلى قـرارات سـليمة مسترشـداً في ذلـك بالمنهـج العلمـي في اتخـاذ القـرارات. هـذا بالإضافـة إلى متخـذي القـرارات فهنـاك صنـاع القـرار وهـم يسـاهمون بدرجـة كبـيرة في اتخـاذ القـرارات مـن خـلال المعلومـات والأفـكار والآراء التـي يـزودون بهـا متخـذي القـرارات.

3- أهداف القرار:

تمثـل الأهـداف التـي يسـعى متخـذ القـرار إلى تحقيقهـا العنـصر الثالـث للقـرار وهـذه الأهـداف بالنسـبة للمديريـن تمثـل الأهـداف التنظيميـة مثـل: تحقيـق الربحيـة، والارتفـاع بمسـتوى الكفـاءة الإنتاجيـة، تحقيـق معـدل أعـلى للعائـد عـلى الاسـتثمار وغيرهـا.

4- بدائل ملائمـة لاتخاذ القرار:

غالبـاً مـا يتضمـن موقـف القـرار بديلـين ملائمـين عـلى الأقـل، ويمثـل البديـل الملائـم ذلـك البديـل الـذي يعتـبر ملائمـاً وعمليـاً مـن ناحيـة التنفيـذ وأيضـاً مسـاهمته في حـل مشـكلة قائمـة، فـإذا كان خـلاف ذلـك فإنـه يعتـبر بديـلاً غـير ملائـم ويجـب اسـتبعاده مـن موقـف القـرار.

5- ترتيـب البدائل:

يجـب أن يكـون هنـاك نظـام لترتيـب بدائـل اتخـاذ القـرارات بحيـث يكـون الترتيـب تنازليـاً حيـث يبـدأ مـن البديـل الأكـثر أهميـة فالأقـل ثـم الأقـل وهكـذا، هـذا النظـام قـد يكـون شـخصي أو موضوعـي أو خليطـاً مـن الاثنـين، وتمثـل الخـبرة لمتخـذ القـرار مثـالاً عـلى الجانـب الشـخصي في هـذا النظـام، ويمثـل معـدل الإنتـاج للآلـة مثـالاً عـلى الجانـب الموضوعـي في هـذا النظـام.

6- اختيـار البدائل:

ويمثـل الاختيـار الحقيقـي بـين البدائـل المتاحـة العنـصر الأخـير في موقـف القـرار إن هـذا الاختيـار يؤكـد حقيقـة أن القـرار قـد اتخـذ،وأن عـلى المديريـن في حـال اختيارهـم للبديـل يجـب أن يركـزوا عـلى ذلـك البديـل الـذي يضاعـف مـن العائـد طويـل الأجـل للمؤسسـة.

كيفيـة اتخاذ القرارات الإدارية:

عندمـا يواجـه المديـر مشـكلة معينـة ويريـد أن يواجـه هـذه المشـكلة باتخـاذ قـرار معـين تجاههـا، فإنـه قـد يسـلك أكـثر مـن أسـلوب في ذلـك.

- إمـا أن يتهرب من المشكلة..(السـلبية).

- إمـا الاعتـماد على خبرته الشـخصية في المـاضي للوصول إلى حل..

(أسـلوب القفز إلى الحل).

- الاعتـماد على الأسـلوب العلمي في مواجهة المشـكلة..

- محاولتـه لإزالـة التوتـر النفـسي الـذي يعانيـه نتيجـة لوجـود المشـكلة مـن جهـة ولشـعوره بالعجـز مـن جهـة أخـرى.

مـاذا يفعل المدير في مواجهة المشـاكل:

عندمـا يواجـه المديـر بظاهـرة سـوء فهـم العاملـين لتعليـمات الإدارة وتكـرار أخطائهـم، يتصـور أنـه لا يوجـد حـل لمواجهـة هـذه الظاهـرة، بـل ويلقـي باللـوم عـلى العاملـين لتبريـر هـذا الهـروب مـن مواجهـة هـذه الظاهـرة.

المدير الذي يقفز إلى الحل معتمدا على خبرته الشخصية في الماضي:

يعتمـد هـذا المديـر عـلى بعـض عنـاصر الموقـف المألوفـة لديـه مـن واقـع خبرتـه الشـخصية، بالرغـم مـن صعوبـة وتعقـد المشـكلة، حتـى لـو كانـت هـذه العنـاصر ثانويـة بالنسـبة للمشـكلة..وهذه نظـرة محـدودة لمواجهـة المشـاكل.

المديـر الذي يعتمد علي الأسـلوب العلمي:

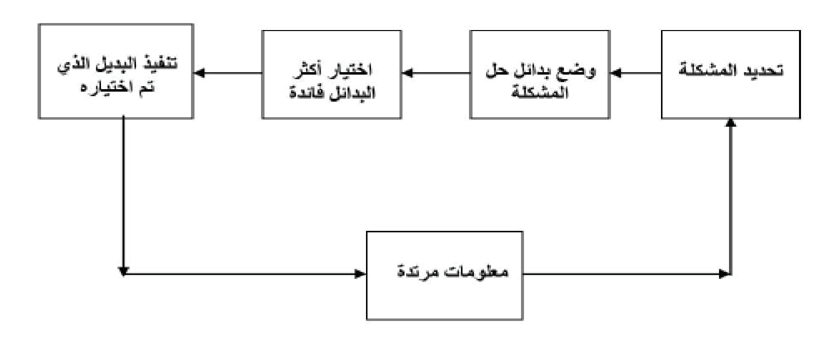
يكـون هـذا النـوع مـن المديريـن ملتزمـاً بخطـوات التفكـير العلمـي في حـل المشـكلات والتعامـل مـع القـوى المختلفـة المؤثـرة عليهـا (القـوى الايجابيـة. والقـوى السـلبية) باسـتخدام المدخـل الشـمولي المتكامـل.

الأسـلوب العلمـي لحل المشـكلات واتخاذ القرارات الإدارية:

يعتمـد هـذا الأسـلوب عـلى عـدد مـن الخطـوات العلميـة المتفـق عليهـا تمكـن مـن الوصـول إلى أفضـل حـل لعـلاج المشـكلة المطروحـة تعجـز عنـه الأسـاليب السـابقة. لقـد عرفنـا آنفـاً أن القـرار هـو اختيـار بديـل مـن مجموعـة البدائـل المتاحـة للتـصرف، أمـا عمليـة اتخـاذ القـرار فتعـرف عـلى أسـاس عـدد مـن الخطـوات التـي يتبعهـا متخـذ القـرار حتـى يتمكـن مـن الاختيـار الفعـلي لهـذا البديـل، أمـا عـن تقييـم القـرار فيجـب أن ترتكـز عـلى العمليـة المسـتخدمة في اتخـاذ القـرار. ويوضـح الشـكل رقـم (1-5) نموذجـاً لعمليـة اتخـاذ القـرارات وفقـاً للأسـلوب العلمـي.

شكل رقم(1-5)

عملية اتخاذ القرارات كنظام متكامل



*المصدر: محمد محمد إبراهيم، "مقومات ونظم دعم وتجويد القرارات – رؤية إدارية متكاملة"، مصر، مطابع الولاء الحديثة، 2004، ص127.

وعلى ذلك يمكن النظر إلى عملية اتخاذ القرارات كنظام متكامل من حيث مدخلاتة وتتم من خلاله عمليات معينة تنتج في شكل مخرجات معينة تكون في صورة قرارات، وتتمثل مدخلات هذا النظام في وجود مشكلة قائمة بالفعل يراد حلها أو مشكلة معطاة أي مشكلة تنتج عن التفكير في المستقبل، ويبدأ التعامل مع أي من المشكلتين من خلال عدة عمليات كما يوضحها الشكل السابق ممثلة في تحديد المشكلة، إيجاد الحلول أو البدائل الملائمة لحلها ثم تقييم البدائل المتاحة ثم اختيار أنسبها وأخيراً تنفيذ البديل الذي تم اختياره وتقييم أدائه من خلال المعلومات المرتدة.

استخدام المدخل الشمولي في اتخاذ القرارات:

يمكن استخدام المدخل الشمولي في اتخاذ القرارات فبعد التحديد الدقيق للمشكلة الأساسية والمشكلات الفرعية تبدأ عملية تحديد المسببات الحقيقية للمشكلة وهنا تظهر أهمية النظرة الشمولية في تحليل المشكلة، فالذي يحدث دائماً أن المدير عندما ينظر إلى الأسباب التي أدت إلى حدوث المشكلة يركز على جانب المعوقات (السلبيات) وفي أغلب الأحيان ينتهي إلى

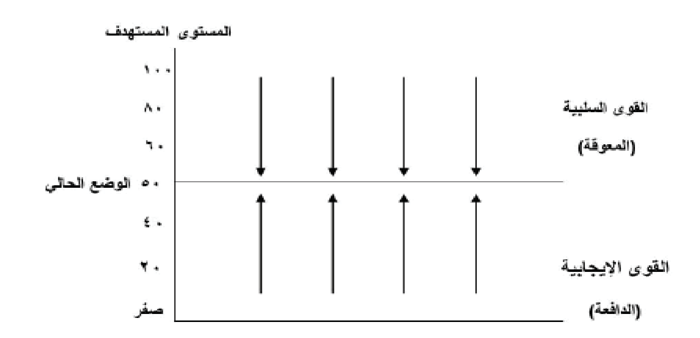
أن هــذه المعوقــات تخــرج عــن ســيطرته وبالتــالي يــترك المشــكلة دون حــل. ولكــن لــو نظرنــا بطريقــة شــمولية للقــوى المؤثــرة في مشــكلة مــن المشــكلات نجدهــا تنقســم إلى نوعــين رئيســيين هــما:

- عــدد مــن القــوى الإيجابيــة: وهــي القــوى الدافعــة أو المســاعدة، والتــي تدفــع الوضــع الراهــن إلى التحســن، وهــي إمــا نتجاهلهــا دائمــاً في ســعينا إلى حــل المشــكلات.

- عــدد مــن القــوى الســلبية: وهــى القــوى المعوقــة والضاغطــة التــي تــؤدي إلى تدهــور الوضــع وســوء حالتــه لمقاومتهــا أي اتجــاه للحــل، وهــي مــا نركــز عليهــا دائمــاً في ســعينا إلى الحلــول، والشــكل رقــم(1-6) يوضــح المدخــل الشــمولي في حــل ومواجهــة المشــكلات.

شكل رقم (1-6)

القوى السلبية والإيجابية للمشكلة



*المصــدر: محمــد محمــد إبراهيــم، "مقومــات ونظــم دعــم وتجويــد القــرارات - رؤيــة إداريــة متكاملــة"، مــصر، مطابــع الــولاء الحديثــة، 2004، ص156

يتضـح مـن الشـكل رقـم (1-6) أن هنـاك مقاومـة بـين القـوى السـلبية والقـوى الايجابيـة ويمكننـا أن نتصـور أن هـذه المقاومـة يمكـن أن تقـف عنـد حـد معـين أو نقطـة معينـة لا يسـتطيع بعدهـا أي مـن هـذه القـوى التأثـير في الاتجـاه المضـاد وينتـج عـن ذلـك مـا نشـاهده ونطلـق عليـه المسـتوى الحـالي للمشـكلة، وفي ضـوء مهمتنـا للمدخـل الشـمولي نسـتعرض معـاً الاتجـاه الصحيـح لحـل المشـكلات.

تتمثـل أهـم خطوات تحليل المشـكلات وحلها باسـتخدام المدخل الشـمولي بالآتي:

1- تعريف المشـكلة.

2- تحديـد القـوى الايجابية والسـلبية المؤثرة على المشـكلة.

3- تحديـد درجـات تأثير هذه القوى على المشـكلة.

4- تحديـد أكبر القوى تأثيراً على المشـكلة.

5- تحديـد الخطـوات الإجرائيـة لزيـادة فاعليـة القـوى الإيجابيـة: لضـمان اسـتمرارها فـي مواجهـة القـوى السـلبية، والعمـل عـلى تدعيمهـا وزيـادة فاعليتهـا بمـا يحقـق تحسـين الوضـع الحـالي.

6- تحديــد الخطــوات الإجرائيــة لمواجهــة القــوى الســلبية: بالقضــاء عــلى القــوى الســلبية تمامــاً أو تخفيــف أثرهــا أو إبطــال تأثيرهــا.

7- وضــع خطــة العمــل: وفي هــذه المرحلــة يتــم مراجعــة الخطــوات الإجرائيــة الســابقة وكذلــك المــوارد البشريــة والماليــة الآزمــة لتنفيــذ هــذه الخطــوات، كــما يتــم تحديــد توقيتــات زمنيــة للتنفيــذ.

8- متابعــة وتقويــم الخطــة: وفى هــذه المرحلــة يتــم مقارنــة التنفيــذ بالمســتهدف، متابعـة درجـة النجـاح في تنميـة القـوى الايجابيـة ومـدى اسـتجابتها، وفي نفـس الوقـت متابعـة إلغـاء أوتخفيـف القـوى السـلبية للتأكـد مـن عـدم ظهورهـا والتأثـير مـرة أخـرى.

فالمدخــل الشــمولي يقــوم عــلى دراســة القــوى الايجابيــة والعمــل عــلى تنميتهــا

والقـوى السـلبية والعمـل عـلى الحـد منهـا عـن طريـق إلغـاء تأثيرهـا تماماً أوتخفيـف تأثيرهـا أو تحييدهـا.

مجالات دعم القرار:

مـن الأمـور الهامـة والتـي يجـب الإلمـام بهـا أن اختيـار القـرار المناسـب في حاجـة إلى اسـتخدام آليـات متعـددة في كل مرحلـة مـن مراحـل اتخـاذه، فمـن الأخطـاء السـائدة أن دعـم القـرار يقتـصر فقـط عـلى اسـتخدام المعلومـات وتكنولوجيـا المعلومـات خاصـة في مرحلـة تقييـم البدائـل والتـي يمكـن الحصـول عليهـا مـن الحاسـب الآلي، وهـذا هـو مفهـوم ضيـق ومحـدود لدعـم القـرار، فبالرغـم مـن أهميـة هـذا النظـام في دعـم القـرار إلا أنـه لا يمكـن الاعتـماد عليـه آليـة وحيـدة في دعـم القـرار، ومـن هنـا تظهـر أهميـة تبنـي مفهـوم موسـع لدعـم القـرار ويعتمد هـذا المفهـوم عـلى تعـدد آليـات الدعـم وفي جميـع مراحـل اتخـاذ القـرار ويتـم اسـتخدامها بواسـطة جميـع الأطـراف ذات العلاقـة بالقـرار (متخـذ القـرار - صانـع القـرار - منفـذ القـرار ثـم المتأثـر مـن القـرار).

أساليب اتخاذ القرار:

هنـاك الكثـير مـن الأسـاليب التـي تسـتخدم في اتخـاذ القـرارات ويقتـصر اسـتخدام هـذه الأسـاليب مـع مرحلـة تقييـم البدائـل وبالنسـبة للقـرارات المهيكلـة، لكـن هنـاك أسـاليب ونظـم أخـرى مختلفـة تدعـم اتخـاذ القـرار وبشـكل عـام تتمثـل أهـم آليـات دعـم وتجويـد القـرارات طبقـاً للمفهـوم الموسـع في عـدة آليـات وهـي:

أ- آليـات مرتبطـة بتكنولوجيا ونظـم المعلومات.

ب- آليـات تنظيمية وإدارية.

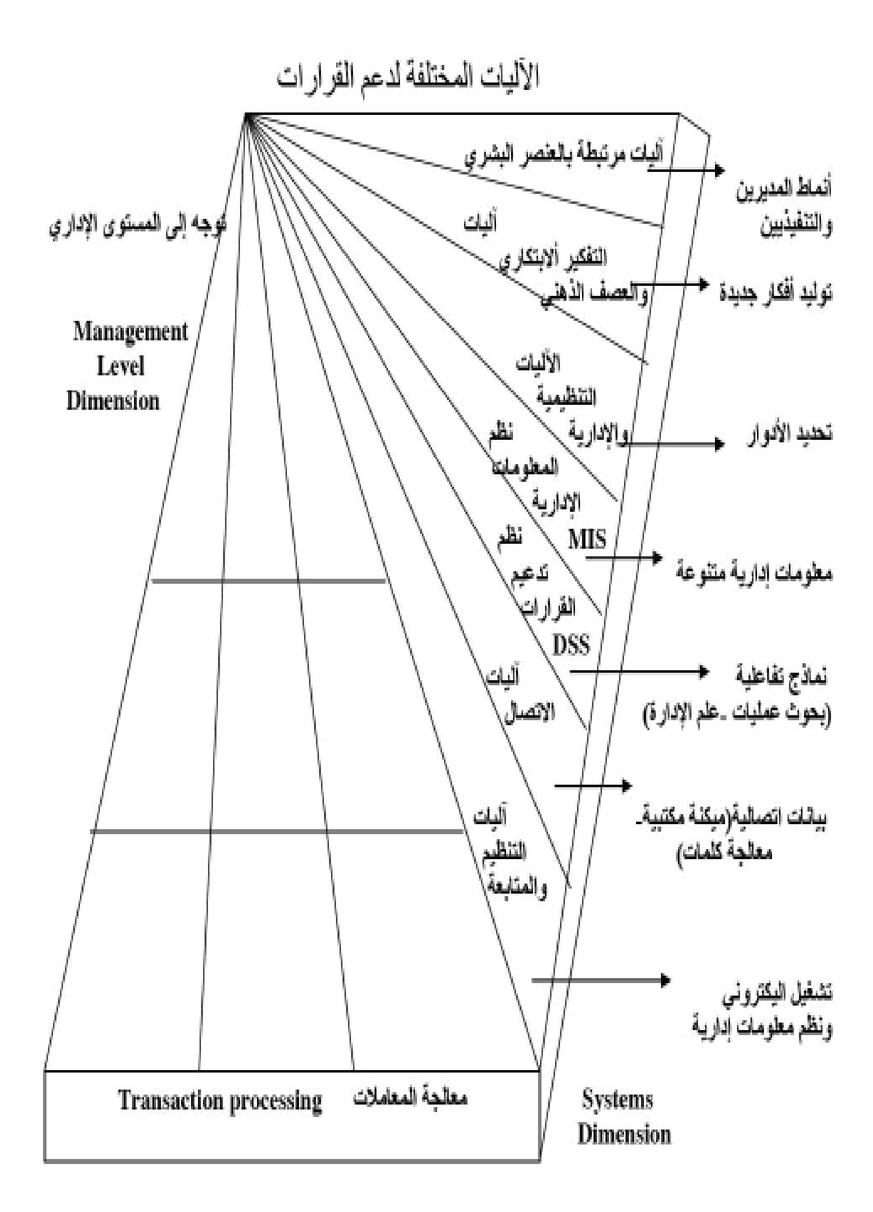
ج- آليـات قيادية وبشرية.

د- آليـات التفكير ألابتـكاري والعصف الذهني.

هـ- آليـات الاتصالات ومتابعـة تنفيذ القرارات.

ويوضح الشـكل رقم (7-1) هذه الآليات

شكل رقم (1 - 7)



*المصـدر: محمـد محمـد إبراهيـم، مقومـات ونظـم دعـم وتجويـد القـرارات، مـصر، مطابـع الـولاء الحديثـة 2004، ص207.

أنواع القرارات الإداريــة:

هنـاك الكثـير مـن الباحثـين متفقـين عـلى تصنيـف القـرارات مـن حيـث تأثـير البيئـة المحيطـة إلى ثـلاث أنـواع وهـي:

1- القـرارات في حالة التأكد:

وهــي القــرارات التــي يتأكــد صانــع القــرار مــن طبيعــة المتغــيرات المؤثــرة عــلى قـراره ونوعيتهـا وتنفـيـذ القـرار ونتائجـه وأثـاره تكـون معروفـة مسـبقاً، وهـذا يكـون في البيئـات المسـتقرة وجميـع متطلبـات صنـع القـرار تكـون واضحـة، وعـادة مـا يكـون ذلـك في المســتوى العمليــاتي أو الإداري كــما يســتخدم بهــا النــماذج المحــددةDeterministic Models التــي تعتمــد عــلى مجموعــة مــن المعــادلات الرياضيــة مثــل نظــم المعــادلات والبرمجــة الخطيــة وعائــد الاســتثمار ويوجــد العديــد منهــا في المنشــأة[1].

2-القـرارات في حالة المخاطرة:

وهــي القــرارات التــي تتخــذ في ظـروف محتملـة لذلـك ويطلـب مـن صانـع القـرار القيــام بعمليــة التقديــر للظــروف والاحتــمالات المســتقبلية، وهنــا يبــدأ دور المديــر أو صانـع القـرار في الـبروز، فكلـما كان قـرار صحيحـاً في هـذا النـوع كلـما كان هـذا الشـخص فاعـلا في عملـه ويعكـس خبراتـه وتأهيلـه، وعـادة مـا تسـتخدم هـذه القـرارات في المسـتوى التعبـوي أو الإداري، وتعتمـد عـلى التجربـة والخطـأ [2]Trial& Error.

3- القـرارات في حالة عـدم التأكد التام:

وهــي القــرارات التــي تصــدر مــن الإدارة العليــا حيــث تتعلــق برســم الأهــداف

(1) حسن على مشرقي، نظرية القرارات الإدارية- مدخل كمي في الإدارة، ط1، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،1997، ص37.

(2) محمد فهمي طلبه، وآخرون الحاسب ونظم المعلومات الإدارية، جامعة الجزائر، مجموعة الدلتا للنشر،1993، ص445.

العامـة ومـن الصعـب عـلى الإدارة أن تحـدد الظـروف المتوقـع أن تحـدث وأيضـاً صعوبـة التنبـؤ بهـا ويكـون هنالـك نقـص في المعلومـة المؤكـدة، وأيضـاً يـبرز هنـا دور صانـع القـرار في اختيـار القـرار الصحيـح في ظـل هـذه الظـروف الغامضـة التـي لا يوجـد مـا يؤكـد الحكـم عليهـا[1].

ويصنـف آخريـن مـن الباحثـين القـرارات التـي يتخذهـا المديـر إلى ثـلاث مجموعـات وهـي: القـرارات المبرمجـة والقـرارات شـبه المبرمجـة والقـرارات غـير المبرمجـة[2]

1- القـرارات المبرمجة Programmed Decisions:

وهـي القـرارات التـي تكـون فيهـا قـرارات موضوعـة مسـبقاً مثـل القـرارات اليوميـة الاعتياديـة مثـل مطالبـة المدينـين عنـد مسـتوى معـين مـن المديونيـة، فـإذا وصـل المبلـغ إلى رقـم معـين يقـوم الموظـف المختـص بإجـراء الـلازم عـلى ضـوء هـذه المعطيـات. يلاحـظ هنـا أن القـرار لا يمـر بمراحـل القـرار المعروفـة، فتحديـد المشـكلة هـو الأجـراء المطلـوب اتخـاذه ضمـن معطيـات محـددة أو وقـت محـدد ويتـم التـصرف بنـاء عـلى ذلـك وبشـكل مبـاشر.

2-القرارات شـبه المبرمجةSemi Programmed Decisions:

وهـــي القـــرارات التـــي تصنـــع في ظـــروف لا تســـتطيع تحديدهـــا مســـبقاً، ويكـــون فيهـا تحديـدات مـن قبـل البيئـة المحيطـة وقـد يكـون جـزءاً منهـا مبرمجـاً ولكنهـا غـير كافيـة لعمليـة صنـع القـرار ولا بـد لهـا مـن المـرور بمراحـل حـل المشـكلة المعروفـة ولا بـد مـن تطويـر حلـول ممكنـة، كـما إن جميـع هـذه الأحـداث تجـري في وضـع شـبه مؤكـد، ومـن أمثلـة ذلـك تعيـين موظـف جديـد أو فتـح خـط إنتـاج جديـد، فهنالـك بعـض الجوانـب المعروفـة حـول المشـكلة ولكننـا نجهـل قسـماً كبـيراً منهـا،

(1) منعم الموسوي، اتخاذ القرارات الإدارية،مدخل كمي، ط1، عمان، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، 1998 ،ص17.

(2) سليم الحسينية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية(نما)، ط1، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 1998، ص239.

فعند توظيف موظف جديد فإن المعطيات المعروفة أنه لا بد له من مسمى وظيفي محدد ولا بد من وجود مواصفات وظيفية ومؤهلات تناسب الوظيفة، فالجانب المجهول من العملية هو مدى استمرارية احتياج المنظمة لهذه الوظيفة ومدى ملائمة الشخص الذي وقع علية الاختيار لشغل الوظيفة.

3- القرارات غير المبرمجةNon Programmed Decisions:

وهي القرارات التي يتم اتخاذها من قبل صانع القرار في ظروف من الصعب تحديدها بشكل مسبق وتعتبر هذه القرارات ذات صبغة اجتماعية بحيث يكون الدور الكبير لعناصر التقييم الفردي، فالقرارات غير المبرمجة هي القرارات التي تصنع وتتخذ بناء على غموض تام حول المشكلة المنوي اتخاذ القرار بشأنها والتي تحتاج إلى دعم ومساندة للمدراء من أجل صنع قرار إداري ناجح، وخاصة من قبل نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المختلفة.

أهمية المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية:

تعد عملية صنع القرارات الإدارية محور الأنشطة الإدارية في المنظمات على اختلاف أنواعها، فهي من أهم الأعمال التي يمارسها المدراء في مختلف مستوياتهم الإدارية، وتعتبر من أكثر النشاطات استهلاكاً لوقتهم وجهدهم لتعددها وتكرارها، وهي في نفس الوقت من أدق وأخطر جوانب العملية الإدارية بالنسبة للمديرين وذلك لمسؤوليتهم المباشرة عن نتائج اتخاذ هذه القرارات، والمعلومات تلعب دوراً أساسياً ونهماً في عملية صنع القرارات[1]

إن أهمية المعلومات في الإدارة عموماً وفي اتخاذ القرارات بوجه خاص لا يحتاج إلى تأكيد فمختلف الاتجاهات الإدارية لا تختلف حول أهمية المعلومات حتى أن البعض شبه المعلومات ونظمها بالنظام العصبي[2].

---

(1) عبد الرحمن الصباغ، عماد الصباغ، مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، عمان (د.م)، 1995، ص196.

(2) Colin Muid, «Information Systems and Public Management- A View from the center», Public Administration. Number(1), Volume 72, 1994, p.115.

وفي الواقـع أن الاختلافـات بـين النظريـات الإداريـة المختلفـة هـو اختـلاف حـول كميـة المعلومـات المطلوبـة وطريقـة اسـتغلالها، ومـن جهـة أخـرى نجـد أن توفـر المعلومـات ليـس ضروريـاً فقـط لعمليـة اتخـاذ القـرارات بـل إنـه ضروري لتنفيـذ وتقييـم القـرارات المتخـذة ولذلـك فـإن الحاجـة للمعلومـات في عمليـة اتخـاذ القـرارات هـي عمليـة دائمـة ومسـتقرة[1].

يقـول أحـد الكتـاب في هـذا المجـال بـأن كفـاءة نظـم الإدارة بصـورة عامـة تعتمـد عـلى كفـاءة نظـم الاتصـالات والمعلومـات، وذلـك لأن أكـبر كميـة ممكنـة مـن المعلومـات يجـب أن تتوفـر لصانعـي القـرارات وكذلـك فإنـه مـن الـضروري أن يتوفـر نظـام تغذيـة عكسـية يسـاعدهم في معرفـة الوضـع الحقيقـي بالنسـبة لتنفيـذ السياسـات أو القـرارات التـي اتخذوهـا[2].

ويقـول كاتـب آخـر بـأن الإدارة بصـورة عامـة ونظـم اتخـاذ القـرار بصـورة خاصـة هـي معالجـة معلومـات ونظـم اتصـالات، فاتخـاذ القـرار هـو عبـارة عـن اختيـار المعلومـات المناسـبة ومقارنتهـا بمعلومـات سـابقة ثـم اتخـاذ قـرار بشـأنها، وتشـمل وظيفـة اختيـار المعلومـات عمليـة تصنيفهـا حسـب أهميتهـا، أمـا وظيفـة مقارنـة المعلومـات فتشـمل مقارنـة المعلومـات القديمـة المتوفـرة سـابقاً لـدى متخـذ القـرار مـع المعلومـات الجديـدة التـي تـم تجميعهـا[3].

ننتقـل مـن الحديـث عـن أهميـة المعلومـات إلى الحديـث ومناقشـة الفـرق بـين البيانـات والمعلومـات، ففـي الـكلام العامـي فـإن الاصطلاحـين قـد يسـتخدمان عـادة

(1) أحمد الحسين، تحليل السياسات: مدخل جديد للتخطيط في الأنظمة الحكومية، جمعية الاجتماعيين، ط1، الشارقة،1994،ص149.

(2) edition, Harper and Raw, 1980, Felix A. Nigro, & Loyd G. Nigro, Modem Public Administration, 5th.

نقلاً عن: المصدر نفسه، ص149.

(3) Samuel J. Berrstein, Computers in Public Administration: An International Perspective, New York: Pergamon Press Inc., 1976, p.8.

نقلاً عن: المصدر نفسه، ص149.

كمرادفين للدلالة على الشيء ذاته، ولكن عند الحديث عن نظم المعلومات الإدارية فإنه لا بد من التفريق بينهما حيث أن كل مصطلح يشير إلى مفهوم مختلف عن مفهوم المصطلح الآخر، ففي مجال المنظمات ونظم المعلومات الإدارية فإن البيانات عبارة عن مواد خام مفصلة كأرقام أو كلمات تمثل وتصف الشؤون المتعلقة بالمنظمة وعملياتها[1]، وهي تجمع من مصادر متنوعة جداً داخلية وخارجية، جاهزة وأولية، شفوية وموثقة، رسمية وغير رسمية[2].

ولكن يمكننا تعريف المعلومات بأنها عبارة عن بيانات تم معالجتها ووضعها بصورة ذات فائدة ومعنى للأشخاص المعنيين لتقابل احتياجاتهم[3]، وهناك تعريف ذكره أحد الكتاب بأن المعلومات هي عبارة عن بيانات وضعت بصيغة مفيدة[4].

وبناءاً على ذلك فإن البيانات ليست ذات فائدة بدون عمليات معالجة تجرى عليها، والمعلومات تأتي بعد معالجة البيانات زمنياً، ويتم معالجة البيانات يدوياً أو آلياً أو الكترونياً أو مزيجاً من هذه الطرق الثلاثة من أجل الحصول على المعلومات الملائمة والمفيدة لمتخذي القرارات.

ثالثاً: النظم:

مفهوم النظام:

يشير عبد الله[5]: بأن كلمة النظام تستخدم في هذه الأيام في كثير من

---

(1) Christopher Martin, & Philip Powell, Information Systems: A Management Perspective, England: McGraw- Hill Book Company, 1992, P.10.

(2) سليم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 1998، ص39

(3) James A. O.Brien, Management Information Systems: A Managerial End User Perspective, Boston: A Richard D. Irw, Inc., 1990,P.6.

(4) N. Caroline Daniels, Information Technology: The Management Challenge, Cambridg: Addison-wesley Publishers Co., 1994, p.36.

(5) محمد حسين عبدا لله،: في نظم المعلومات (الكمبيوتر تحليل نظم المعلومات)، عمان، 1986 ،ج1 ص4.

المجالات والحقول وعلى نطاق كبير وفي صور متعددة ومختلفة فكثيرا ما نسمع عن- نظام التحكم الآلي- أو - النظام السياسي- أو- النظام الاقتصادي- أو- النظام التعليمي- أو -النظام الاجتماعي - أو -نظام التسليح - أو نظام المعلومات- أو- نظم الحاسب الالكتروني- أو- نظم التليفونات- وغيرها من المصطلحات التي ترتبط بالعلوم التي تستخدمها، ويتكون النظام من مجموعة من العناصر أو الأجزاء التي ترتبط يبعضها البعض بمجموعة من القواعد التي تحكم الأنشطة التي تقوم بها هذه العناصر.

ومما سبق يمكن تعريف النظام:

* "أنه مجموعة من العناصر المترابطة أو الأجزاء المتفاعلة التي تعمل معا لتحقيق بعض الأهداف المرسومة والغايات المدروسة"[(1)].

* "أنه مجموعة من أجزاء مترابطة أو متكاملة تؤدي عملها من أجل تحقيق هدف معين"[(2)].

* "أن النظام هو أي مجموعة من المكونات المتفاعلة ذات العلاقة المتبادلة فيما بينها والتي تعمل مع بعضها كوحدة واحدة للحصول على نتائج محدد"[(3)].

* أما التعريف الإجرائي لنظم المعلومات كما يقول ماكليود فهي"النظم الرسمية""وغير الرسمية"التي تمد الإدارة بمعلومات سابقة وحالية وتنبؤية في صورة شفوية أو مكتوبة أو مرئية للعمليات الداخلية

(1) عوض منصور، أبو النور، مقدمة تحليل نظم المعلومات باستخدام الكمبيوتر،عمان، Jordan Book Center Limited.Com ،1998، ص2.

(2) محمد شوقي بشادي /الحاسب الإلكتروني ونظم المعلومات، بيروت، دار النهضة العربية،1983، ص85.

(3) بورز، ميشيل وادمر، دافيد، ويلزهارلان، ترجمة عبد السلام إبراهيم، والدريني، محمد نزيه، تطوير نظم معلومات الحاسب الآلي تحليل وتصميم/.South-Western Publishing co.1988 ص26.

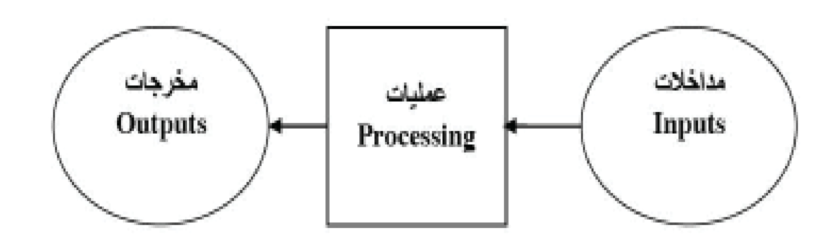
للمؤسسة ولعناصر البيئة المحيطة بها، بهدف دعم الإداريين وبخاصة المديرين والعناصر البيئية الأساسية بإتاحة المعلومات الدقيقة والواضحة، وفي إطار الوقت المناسب لمساعدتهم على إنجاز العمل، والإدارة، واتخاذ القرارات"[1].

عناصر النظام[2]:

ويمكن تعريف النظام من خلال الأجزاء التي يتكون منها كما في الشكل (1-8)

شكل رقم(1-8)

نموذج مبسط للنظام



*المصدر: سونيا محمد البكري، "نظم المعلومات الإدارية"، القاهرة، المكتب العربي الحديث،2002، ص30.

ويمكن النظر للنظام كمجموعة من العمليات التي تستقبل مدخلات معينة وتنتج مخرجات معينة، وطبيعة هذه المدخلات والعمليات والمخرجات تتحدد بطبيعة الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها.وللتأكد من أداء النظام بطريقة سليمة وصحيحة يلزم إضافة عنصر رابع إلى عناصر النظام وهو الرقابة كما في الشكل (1-9) التالي:

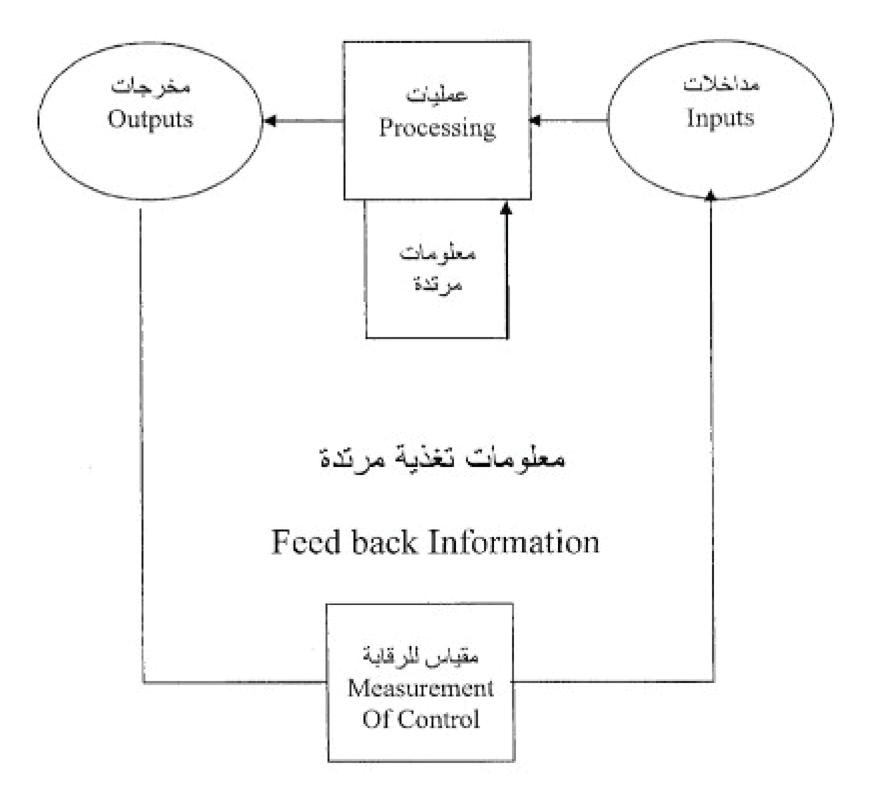
---

(1) سليم إبراهيم الحسنية، / مبادئ نظم المعلومات الإدارية،ط1، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع،1997، ص ص-53 56.

(2) سونيا محمد البكري، «نظم المعلومات الإدارية»، القاهرة، المكتب العربي الحديث، 2002، ص30.

شكل رقم(1-9)

عناصر النظام الكامل



*المصـدر: سـونيا محمـد البكـري، "نظـم المعلومـات الإداريـة"، القاهـرة، المكتـب العـربي الحديـث، 2002، ص31.

ومـن الطبيعـي أن لـكل نظـام مدخلاتـه الخاصـة التي سـوف تتحـدد بناءا عـلى أهدافه التـي يسـعى إلى تحقيقهـا، وتتجسـد مدخـلات أي نظـام في عنـاصر مـوارده الرئيسـية (5M Management Information, Mony, Material, Machine, Manpower) مـوارد بشريـة، آلات، خامـات، رؤوس أمـوال، معلومـات إداريـة. يجـري عليهـا عمليـات معينـة (وهـي العمليـات التحويليـة المختلفـة التـي تـؤدي إلي تحويـل المدخـلات إلى مجموعـة مخرجـات) ومخرجـات النظـام عبـارة عـن مـا ينتجـه في شـكل سـلع ملموسـة أو غـير ملموسـة أو معلومـات، والعنصر

الرابـع الـذي يظهـر في هـذا الشـكل هـو المعلومـات المرتـدة وهـي التـي تمكـن مـن اتخـاذ الإجـراءات التصحيحيـة أولا بـأول ومراجعـة خططهـا حتـى يتأكـد مـن تحقيـق الأهـداف المرسـومة بالطريقـة الكـفء والمناسـبة، مـع أخـذ في الاعتبـار طبيعـة الظـروف البيئيـة المتغـيرة وتأثيرهـا عـلى خطـط وعمليـات وأهـداف النظـام، أن وظيفـة الرقابـة الايجابيـة تتحقـق مـن خـلال عمليـة الرقابـة المانعـة والوقائيـة والعلاجيـة، حيـث يتـم مقارنـة عينـة مـن المخرجـات مـع مجموعـة مـن المعايـير النمطيـة أو المقاييـس السـابق وضعهـا بواسـطة أهـداف النظـام، فـإذا كانـت نتائـج هـذه المقارنـة تظهـر ضرورة اتخـاذ إجـراءات تصحيحيـة فيتـم إرجـاع الأثـر أو التغذيـة المرتـدة للمعلومـات سـواء لعنـاصر المدخـلات أو عنـاصر العمليـات ليتـم تحقيـق هـذه التعديـلات، وبالتـالي نجـد أن وظيفـة عنـصر التغذيـة المرتـدة يسـمح للنظـام أن يوفـر الضبـط الـذاتي مـن خـلال الجهـود المسـتمرة المبذولـة لتحقيـق الأهـداف الرئيسـة للنظـام بطريقـة مسـتمرة.

ولـكي يسـتمر أي نظـام في أداء عملياتـه يجـب الأخـذ في الاعتبـار البيئـة التـي يعمـل فيهـا وأن يكـون حسـاس لظـروف البيئـة التـي تحيـط بـه تلـك البيئـة التـي مـن طبيعتهـا الحركـة والتغيـير حتـى يسـتطيع أن يتمـشى مـع تغيراتهـا، حيـث يتـم تغذيـة النظـام بالمعلومـات الخاصـة بالبيئـة ليسـمح للنظـام أن يعـدل مـن مدخلاتـه وعملياتـه وأحيانـا في أهدافه.ومـن ثـم أن قـدرة النظـام عـلى التكيـف مـع البيئـة تـؤدي إلى اسـتقرار النظـم[1].

(1) سونيا محمد ا لبكري، «نظم المعلومات الإدارية»، القاهرة، المكتب العربي الحديث، 2002، ص ص-32 34.

المبحث الثاني

نظم المعلومات الإدارية (mis)

Management Information Systems

نظم المعلومات الإدارية: Management Information Systems:

مقدمة:

إن التطور السريع والكبير في مجالات الحياة السياسية منها والاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية ينعكس بشكل أو بآخر على طبيعة حياة الأفراد والمنظمات والدول والتكتلات، إن التوجه إلى التعليم وأنواع المعرفة كان الدافع وراء التخلص من الجهل والظلام والاهتمام المتزايد بالعلوم واستخدام الوسائل الالكترونية وأجهزة الحاسوب في جميع نشاطاتنا اليومية، حيث أشار إلى ذلك لستر ثارو[1] صاحب الكتاب الشهير في مجال المصادر الجديدة السبعة للميزة التنافسية الإستراتيجية على المستوى الدولي، يعتقد أنها ستهيمن خلال العقود القليلة القادمة وهي:"الالكترونيات الدقيقة، الالكترونية الحيوية، صناعات المواد الجديدة، الطيران المدني، الاتصالات، أجهزة الروبوت، الحاسبات الآلية" يقول أن هذه الصناعات كلها صناعات المقدرة العقلية، وأي منها يمكن توطينه في أي مكان على وجه الأرض، والموقع الذي ستقام فيه علي من يستطيع تنظيم المقدرة العقلية من أجل السيطرة عليها.

تعد المعلومات في وقتنا الحاضر مورد أساس من موارد المنظمات الحديثة أكثر من أي وقت مضى مثلها مثل الموارد الرأسمالية والموارد البشرية حيث من غير الممكن القيام بأداء العديد من العمليات الإدارية كالتخطيط،

(1) لستر ثارو، «الصراع على القمة»، ترجمة أحمد فؤاد بلبع، الكويت، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، 1995، ص44.

واتخـاذ القـرارات والرقابـة، وتطويـر الأداء وغيرهـا مـن الأعـمال بـدون الاعتـماد عـلى المعلومـات.

لذلـك فـإن المعلوماتيـة تشـكل مـورداً اسـتراتيجياً يزيـد مـن إنتاجيـة المنظمـة وفعاليتهـا وسـلاحاً حـاداً في مواجهـة المنافسـة القويـة بـين المنظـمات سـواء أكانـت منظـمات حكوميـة أوخاصـة، وتلاقـي اهتمامـا متزايـداً وانتشـارا واسـعاً وحاجـة ملحـة وبشـكل كبـير.

إن التحـدي الكبـير الـذي تواجـه المنظـمات ليـس في إنتـاج المعلومـات أو الحصـول عليهـا ولكـن التحـدي هـو اسـتغلال هـذه المعلومـات الاسـتغلال المناسـب في تحقيـق الهـدف منهـا، ذلـك بتسـخير الأجهـزة الإلكترونيـة لتتـلاءم مـع ثـورة المعلومـات.

لذلـك فـإن أهـم الاتجاهـات المعـاصرة في نظـم المعلومـات الإداريـة كـما تـرى سـونيا[1] "هـو نمـو الـدور الاسـتراتيجي لنظـم المعلومـات المبنيـة عـلى اسـتخدام الحاسـب الآلي، حيـث أصبحـت المعلومـات جـزءاً لا يتجـزأ مـن نسـيج الإدارة ومـورداً أساسـياً تعتمـد عليـه في تدعيـم العمليـة الإداريـة وتدعيـم القـرارات الإداريـة، والمسـاعدة في خلـق وتقديـم المنتجـات الجديـدة وفتـح أسـواق جديـدة وتحسـين الأداء وتخفيـض التكاليـف".

ونظـراً لتعـدد وظائـف الإدارة في العـصر الحديـث، يتطلـب معـه أن تكـون الإدارة عـلى مسـتوى رفيـع مـن المهـارات، والدقـة في الحصـول عـلى المعلومـات المهمـة والمفيـدة وطـرق حفظهـا واسـترجاعها،ونظم اتصـالات مطـورة بـين المسـتويات الإداريـة المختلفـة، ذلـك لسـهولة انسـياب المعلومـات بشـكل صحيـح.

إن المنشـآت التجاريـة وغيرهـا مـن المنظـمات الأخـرى بحاجـة إلى نظـام معلومـاتي عـالي الكفـاءة يزودهـا بالمعلومـة الصحيحـة والمناسـبة، لـكي يسـاعدها القيـام بالمهـام الإداريـة المتعـددة عـلي الوجـه المطلـوب.

---

(1) سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية - المفاهيم الأساسية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2003، ص9.

ومـن الطبيعـي أن المنشـآت التجاريـة تمتلـك إدارات أو أقسـام مهمتهـا تزويدهـا بالمعلومـات المناسـبة التـي تحتاجهـا، ولكـن التسـاؤل هـو عـن واقـع هـذه الأقسـام ومـدى كفاءتهـا وفعاليتهـا في القيـام بدورهـا عـلى الوجـه المطلـوب، واوجـة القصـور التـي تصاحـب تلـك الأجهـزة سـواء في مدخلاتهـا أو مخرجاتهـا أو فيـما يتعلـق بتحويـل المدخـلات إلى مخرجـات، وإمكانيـة تطويـر هـذه النظـم إلى الأفضـل.

التطـور التاريخي لنظـم المعلومات الإدارية:

إن الإنسـان القديـم قـد مـارس الإدارة منـذ العصـور الأولى وكانـت محـل اهتمامـه كأسـاس لتسـيير حياتـه، حيـث أن الحضـارة السـومرية التـي يرجـع تاريخهـا إلي مـا قبـل 5000 سـنة، قـد مارسـوا نوعـا مـن نظـم المعلومـات وذلـك "بتسـجيل المعلومـات في وعـاء غـير بـشري وأصبـح يمكـن نقلهـا عـبر الزمـان والمـكان وعـبر المسـتوى الإداري دون حاجـة لانتقـال البـشر معهـا، كـما كان يجـري قبـل اكتشـاف الكتابـة"[1].

أمـا الحضـارة الفرعونيـة وحضـارة بابـل قـد اسـتخدمتا الألـواح الفخاريـة وجلـود الحيوانـات في تسـجيل الصفقـات التجاريـة والوثائـق عليهـا.

و"اسـتمر التطـور في جمـع وتسـجيل البيانـات والمعلومـات عـلى مـر القـرون حتـى بلـغ ذروتـه في القـرن العشريـن، حيـث يعتـبر عـصر ثـورة المعلومـات ومعالجتهـا وتوزيعهـا، وقـد واكـب ذلـك تطـور شـبكات الاتصـالات الهاتفيـة واخـتراع الراديـو والتلفزيـون، وجـاءت القفـزة الكـبرى بصناعـة الكمبيوتـر وتكنولوجيـا الأقـمار الصناعيـة والتـي جعلـت العـالم قريـة صغـيرة بحيـث يسـتطيع الشـخص الوصـول إلى أبعـد نقطـة في الكـرة الأرضيـة خـلال ثـوان قليلـة"[2].

وقــد أدى الدمــج بــين تكنولوجيــا الحاســب الآلي والاتصــالات، وانتشــار

---

(1) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية، ط2، عمان، (تما)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص62.

(2) عبد الفتاح التميمي، عماد محمد، شبكات الحاسوب والانترنت، ط1، عمان- الأردن، دار اليازوري العلمية، 1998، ص43.

الكمبيوترات على المستوى العالمي إلى ظهور كم هائل من المعلومات المخزنة على هذه الكمبيوترات والحاجة إلي تبادلها بين المستخدمين، أوجب معه البحث عن وسائل وطرق لتحقيق هذا المطلب بشكل منظم ومفهوم وسريع وسهل وأمان، "فظهرت شبكات الكمبيوتر التي مكنت ولأول مرة من تراسل البيانات بين أجهزة الكمبيوتر المختلفة بغض النظر عن مواقعها وأنواعها، فشبكة الكمبيوتر هي مجموعة من أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحيطة (Peripherals) التي تتصل يبعضها بواسطة جهاز موديم أو كرت شبكة(Network Cart) تتيح لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة(Resources) ونقل وتبادل المعلومات فيما بينها"(1).

إن "التطور الذي حدث لم يكن في الحاجة للبيانات بقدر ما هو في أسلوب تسجيل هذه البيانات والأدوات التي استخدمت في رصدها وتسجيلها وحفظها، أي أن التطور حدث في تكنولوجيا المعلومات مع تطور الحاجة إلى المعلومات الذي صحب التطور الحضاري والتقدم الاقتصادي"(2).

مفهوم وتعريف نظم المعلومات الإدارية(3)

أ- مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

يمكن تلخيص مفهوم نظم المعلومات الإدارية بما يلي:

1- تصميم شبكة المعلومات لتوفير المعلومات المناسبة للشخص المناسب وفي الوقت المناسب.

2- نظام يصمم على أساس حاجة الإدارة العليا أو بعض المسؤلين الآخرين

---

(1) عوض منصور، محمد أبو النور، الحاسبات الشخصية وأتمتة المكاتب، ط1، عمان – الأردن، دار الفرقان للطباعة والنشر، 1992، ص 209.

(2) بكري عطية، «المعلومات والإدارة، دراسة تحليلية مع تطبيق على مصر»، الإدارة العامة، الرياض، العدد42، يوليو1984، ص ص215-240.

(3) عثمان الكيلاني، هلال البياتي، علاء السالمي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، ط1، عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000، ص62.

ممــن لديهــم الحاجــة الضروريــة للمعرفــة ويجهــز لهــم مســتخلصات بالمعلومــات وهــي بالتــالي أداة لاتخــاذ القــرار.

3- هــو نظــام ضبــط وتحكــم يتخصــص بتحويــل المعلومــات إلى المســتويات "الإداريــة بعــد تجهيزهــا وتحديثهــا لــكي يمكــن اتخــاذ القــرارات بأفضــل الســبل.

ب- تعريـف نظـم المعلومات الإدارية:

لقـد تنـاول عـدد كبـير مـن الباحثـين والمختصـين هـذا الموضـوع وسـنعرض مجموعـة مـن التعاريـف الخاصـة بنظـم المعلومـات الإداريـة والتـي عُرفـت بأكـثر مـن تعريـف:

1- "من الناحيـة الفنية:

هــي مجموعــة مــن الإجــراءات التــي تقــوم بجمــع واســترجاع وتشــغيل وتخزيــن وتوزيــع المعلومــات لتدعيــم اتخــاذ القــرارات والتنســيق والرقابــة في التنظيــم.

ويمكــن لنظــم المعلومــات أن تســاعد المديريــن ومتخــذي القــرارات والعاملــين في تحليــل المشــاكل وتطويــر المنتجــات المعروضــة وخلــق المنتجــات والخدمــات الجديــدة.

إن نظــم المعلومــات يشــتمل عــلى معلومــات عــن التنظيــم والبيئــة المحيطــة به.ويتــم إنتــاج المعلومــات مــن خــلال ثــلاث أنشــطة رئيســية هــي المدخــلات والعمليــات التشــغيلية والمخرجات.ويعتــبر معلومــات التغذيــة المرتــدة مخرجــات ترتــد إلى الأفــراد المســئولين عــن الأنشــطة في المنظمــة لتقييــم وتحســين المدخــلات"[1].

يعنــي ذلــك أن هنــاك ثــلاث عمليــات في نظــم المعلومــات هــي المدخــلات وعمليــات التشــغيل والمخرجــات تنتــج المعلومــات التــي يحتاجهــا التنظيــم لاتخــاذ

(1) سونيا محمد البكري، «نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية، الإسكندرية ،الدار الجامعية، 2003، ص14.

القـرارات ورقابـة العمليـات وتحليل المشـاكل وخلق منتجات جديـدة أوخدمات جديدة.

- المدخلات تحصل على البيانات الخام من التنظيم أو من البيئة الخارجية.
- عمليـات التشـغيل تحول هـذه البيانات إلى معلومـات ذات معنى ودلالة.
- لمخرجات تحول المعلومات إلى الأفراد أو الأنشطة التي سوف تستخدمها.

1- نظـم المعلومـات الإداريـة عـلى أنـه: "نظـام متكامـل مـن العنـصر البـشري والآلـة والـذي يهـدف إلى تزويـد المنظمـة بالمعلومـات اللازمـة لتدعيـم واسـتمرار العمليـات العاديـة واليوميـة للمـشروع سـواء كانـت تلـك المعلومـات تتعلـق بالعمليـات الداخليـة للمنظمـة أو لأطـراف البيئـة الخارجيـة التـي تتعامـل معهـا المنظمـة لإدارة عمليـة اتخـاذ القـرارات الإداريـة داخـل المـشروع"[1].

2-نظـم المعلومـات الإداريـة تجاهـد مـن أجـل جمـع الحقائـق التـي تهتـم بهـا المنظمـة التـي تمتـاز بدقتهـا وتأثيرهـا عـلى سـلوكها وتسـتخدم هـذه البيانـات في إيجـاد معلومـات واضحـة لكافـة الأقسـام لإنجـاز وظائفهـا[2].

3- نظـم المعلومـات الإداريـة هـي النظـم التـي تجهـز معلومـات دقيقـة وفي الوقـت المحـدد والتـي تمكـن الإدارة في كافـة المسـتويات في صنـع القـرارات مـن أجـل تحقيـق أهـداف المنشـأة[3].

(1) محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2008، ص ص16-17.

(2) Don. Q Mathes (The design of MIS) 1973 P8 (USA).

(3) Irvin. For kner: Raymond «Computerized Business system An Introduction Data processing 1973 (USA).

4- تعريـف جمعيـة المعلومـات الأمريكيـة نظـام المعلومـات الإداريـة بأنـه نظـام يتكـون مـن نظـام معلومـات آلي يقـوم بجمـع وتنظيـم وعـرض المعلومـات لاسـتعمالها مـن قبـل الإدارة في مجـالات التخطيـط والرقابـة للأنشـطة التـي تمارسـها الوحـدة التنظيميـة[1].

5- نظـم المعلومـات الإداريـة هـي عبـارة عـن مجموعـة مـن العنـاصر البشريـة والآليـة مكلفـة بجمـع البيانـات وتشـغيلها وفـق قواعـد واجـراءآت محـددة بغيـة تهيئـة المعلومـات اللازمـة لاحتياجـات الإدارة لتمهـد لهـم القيـام بواجباتهـم بشـكل جيـد بالإضافـة إلى إمكانيـة اتخـاذ القـرار الصائـب[2].

يـرى الباحـث مـن خـلال التعاريـف السـابقة لنظـم المعلومـات الإداريـة أنـه لايوجـد تعريـف محـدد لنظـم المعلومـات الإداريـة، وهـذا مـا يؤكـد عـلى أهميـة هـذه النظـم في المنشـآت وفي كافـة المسـتويات الإداريـة للشـمولية التـي يتميـز بهـا في خدمـة تحقيـق الأهـداف المحـددة للمنشـأة مـن خـلال تهيئـة وتقديـم المعلومـات بالجـودة المناسـبة وفي التوقيـت المناسـب إلي جميـع أقسـام المنشـأة وخاصـة الإدارة العليـا.

إن التحـدي اليـوم وفي ظـل العولمـة ليـس في إنتـاج المعلومـات وكيفيـة الحصـول عليهـا، وإنمـا في كيفيـة توظيفهـا واسـتغلالها في تحقيـق الأهـداف، إن التطـور المطـرد والسريـع في تقنيـة المعلومـات يتطلـب مـن المسـتخدمين لهـذه النظـم تطويـر آليـات تسـاعدهم عـلى الدخـول في عـالم تكنولوجيـا المعلومـات ومواكبـة التطـور العالمـي في هـذا المجـال.

ومـما لاشـك فيـه أن المعلومـات أصبحـت عنـصرا ومـوردا رئيسـا لـلإدارة يعتمـد عليهـا في اتخـاذ القـرارات، فحيـازة الإدارة لهـذه النظـم المعلوماتيـة الحديثـة يسـاعد المديريـن عـلى اتخـاذ قـرارات صائبـة.

(1) هاشم كاظم عزيز، سعدي عبد الحميد، «نظام المعلومات الإدارية» رزمة تدريبية لبرامج الإدارة العليا، المركز القومي للتخطيط والتطوير الإداري، العراق، 1983،ص207.

(2) عبد الستار محمد العلي، نظم المعلومات على الحاسبة الالكترونية، جامعة البصرة، 1985.

مميـزات وخصائص نظـم المعلومات الإدارية[1]:

أهـم مميزات نظـم المعلومات الإدارية ما يلي:

1- نظـام المعلومـات الإداري نظـام مفاهيم ونظـام تجريبي عملي.

2- أنـه نظام من صنع الإنسـان.

3- أنـه نظـام اجتماعي ونظام إنسـان - وماكنة.

4- أنــه نظــام مفتــوح لأن معظــم أنظمــة المعلومــات الإداريــة تســتخدم لأغــراض التخطيــط واتخــاذ القــرارات والتــي تســتلزم بالــضرورة تفاعــلاً مــع محيــط العمــل الخارجــي.

5- أنـه نظـام مرن لأنه يراجع ويحدث باسـتمرار وتجـري عليه تغيرات.

6- أنــه نظــام مســتقر لأنــه متــى تــم تصحيحــه بفــترض بهــذا النظــام التعامــل مــع أصنــاف معينــة مــن المشــاكل بحيــث يــزود الإدارة بالمعلومــات تبعــاً لبرنامــج معــين.

7- أنـه نظـام ثانـوي وذلك لأنه يمثل جـزء من النظام الـكلي للمنظمة.

8- أن نظـم المعلومـات الإداريـة أداة لتحقيـق العلاقـة المتبادلـة مـن أجـل تسـهيل الاتصــالات بــين أنظمــة المعلومــات المختلفــة والمنشــأة نفســها ومحيطهــا الخارجــي.

9- القـرارات الصائبـة تعتمـد عـلى المعلومـات الدقيقـة عـن فعاليـات المنشـأة وأن أنظمـة المعلومـات الإداريـة تحقـق ذلـك.

10- تعتــبر أنظمــة المعلومــات الإداريــة هــي المركــز العصبــي للتنظيــم داخــل المنشــأة.

---

(1) Jerom Kontr,»Management Oriented Management Information System», (second Edition 1977) P2.

يـرى الباحـث مـن خـلال هـذه الخصائـص أن نظـم المعلومـات الإداريـة في المنشـآت تسـاهم عـلى تحقيـق الهـدف المطلـوب منهـا وهـو تجهيـز وتقديـم المعلومـات المناسـبة وبالجـودة العاليـة وفي التوقيـت المناسـب لاتخـاذ القـرارات الصائبـة. كـما ويـرى الباحـث أن كفـاءة وفاعليـة هـذه النظـم تقـاس بمـدى مسـاهمتها الايجابيـة في نشـاطات المنشـاة المختلفـة وفي جميـع مسـتوياتها الإداريـة. كـما ويـرى الباحـث أيضـا أنهـا أداه مهمـة للاتصـال بـين أنظمـة المعلومـات المختلفـة داخـل المنشـأة والبيئـة الخارجيـة.

ومـن الأهميـة بمـكان يجـب أن يكـون العائـد مـن اسـتخدام المعلومـة أكـبر مـن تكلفـة الحصـول عليهـا.

أهمية نظـم المعلومات الإدارية[1]:

لقـد تزايـدت أهميـة وظيفة نظم المعلومات الإدارية لعدة أسـباب:

1- تزايـدت المعرفـة المتاحـة للمديريـن، والتـي يمكـن اسـتخدامها في اتخـاذ قراراتهـم طبقـا للمعرفـة العلميـة المتقدمـة.

2- نمـو المنشـآت في الحجـم وتعقـد أعمالهـا، مـما يضطـر المديريـن إلى الاعتـماد بطريقـة متزايـدة عـلى المعلومـات المكتوبـة.

3- ازديـاد درجـة تخصص بعض المنشـآت واتجاه أغلب المنشـآت لتنوع أعمالها.

4- ازديـاد التعقيـد التكنولوجـي للمجتمـع بصفة عامة.

5- ازديـاد ندرة بعض المـوارد الطبيعية.

6- ازدياد درجـة التغير البيئـي والتكنولوجي.

(1) نظم ومعلومات إدارية بهدف اتخاذ القرارات، 2009، موقعwww.csc-sy.net، CSC-SY

7- انتشـار أنشـطة المنشـآت ولا مركزيتهـا مـما زاد حاجتهـا إلى أسـاليب متقدمـة في الرقابـة.

8- انتشـار اسـتخدام الحاسـبات الآليـة وانخفـاض تكلفتهـا مـما يجعلهـا وسـيلة مثاليـة لمعالجـة البيانـات.

وتكتسـب إدارة نظـم المعلومـات أهميتهـا مـن تأثيرهـا المبـاشر عـلى نجـاح المنشـأة في تحقيـق أهدافهـا.

فـإذا كان اتخـاذ القـرارات هـو مـن أهـم وظائـف المديـر العـصري فـإن دعـم اتخـاذ القـرارات سـواء عـلى المسـتوى الاسـتراتيجي أو التكتيـكي أو التشـغيلي إنمـا يقـوم عـلى توافـر نظـم المعلومـات الإداريـة التـي تختـص بذلـك. إضافـة إلى ذلـك إن نظـام المعلومـات الإداريـة يمكنـه أن يخـدم المجـالات التاليـة:

1- توفـير أسـاس لتحليـل إشـارات التحذيـر المبكـرة التـي قـد تجـيء مـن داخـل المنشـأة أو مـن خارجهـا.

2- تحقيـق اتوماتيكية العمـل الروتيني.

3- مسـاعدة المديرين في اتخـاذ القرارات السـهلة المحدودة(المقننة).

4- توفـير المعلومـات الضروريـة لاتخـاذ القـرارات الإسـتراتيجية الصعبـة غـير المحـددة (غـير المقننـة).

فوائد نظـم المعلومات الإدارية[1]:

إن التحـدث عـن فوائـد نظـم المعلومـات الإداريـة يؤكـد بـأن المنشـأة فعـلاً تحتـاج إلى هـذه النظـم لغـرض القيـام بأنشـطتها وفعاليتهـا بغيـة تحقيـق الأهـداف التـي ترغـب تحقيقهـا في مسـتوياتها الإداريـة كافـة وتحقيـق وظائفهـا في التخطيـط والرقابـة والتنظيـم واتخـاذ القـرارات لكونـه تحتـاج بشـكل دائـم ومسـتمر للمعلومـات بغـرض تنفيـذ هـذه الوظائـف وأن هـذه النظـم تفيـد المنظمـة في المجـالات التاليـة:

(1) Irvin. Forkner: Raymond Meleod Mcleod computerized Business system and introduction to Data processing 1973.

1- تقديـم المعلومـات إلى مختلـف المسـتويات الإداريـة عنـد الحاجـة بغـرض مسـاعدتها بالقيـام بوظائفهـا في التخطيـط والتنظيـم والسـيطرة.

2- تحديـد وتوضيـح قنـوات الاتصـال أفقيـاً وعموديـا بـين الوحـدات الإداريـة في المنظمـة لتسـهيل عمليـة الاسـترجاع.

3- تقييـم نشـاطات المنظمـة وتقييـم النتائج بغيـة تصحيح الانحرافات.

4- تهيئـة الظـروف لاتخـاذ قـرارات فعالـة عـن طريـق تجهيـز المعلومـات بشـكل مختـصر وفي الوقـت المناسـب.

5- المسـاعدة عـلى التنبـؤ بمسـتقبل المنظمـة والاحتـمالات المتوقعـة بغيـة اتخـاذ الاحتياطـات اللازمـة في حالـة وجـود خلـل في تحقيـق الأهـداف.

6- إمكانيـة الاسـتفادة مـن هـذه النظـم بإصـدار تقاريـر سـواء كانـت تجميعيـة أو تفصيليـة آنيـا أو شـهريا أو فصليـا عـن نشـاطات المنظمـة.

7- حفـظ البيانـات والمعلومـات التاريخيـة الضرورية التي تعتبر أسـاس في عملها.

8- البـت الانتقـائي للمعلومـات وتزويـد المسـتفيدين والباحثـين بالمعلومـات التـي يرغبـون بهـا بشـكل فـردي، أسـبوعيا وشـهريا...الخ.

9- الإحاطـة المسـتمرة بالمعلومـات التـي تخـدم المسـتفيدين عـن التطـورات الحديثـة في مـا يخـص نشـاطات المنشـأة أو المسـتفيدين.

10- الرد على الاستفسارات وتكون عن طريق التحاور بين المستفيد والنظام.

أهداف نظـم المعلومات الإدارية[1]:

هنـاك عدة أهداف لنظـم المعلومات الإدارية وهي:

1- كفـاءة العمليـات الإجرائيـة: وهـي العمليـات التـي بقـوم بهـا أفـراد

(1) نظم المعلومات الإدارية، 2009، ص4، موقع www.brooonyah.net

المنظمـة، إن نظـام المعلومـات الإداريـة المطلـوب منـه تحسـين العمليـات بحيـث يتـم بسرعـة اكـبر وطريقـة أفضـل وتكلفـة أقـل.

2- فعاليـة الوظائـف الإداريـة: نظـام المعلومـات الإداريـة يسـاعد عـلى إمـداد الإدارة بالاحتياجـات بالسرعـة المطلوبـة والوقـت المناسـب مـما يسـاعد الموظفـين والمـدراء عـلى القيـام بوظائفهـم بطريقـة أفضـل كـما يسـاعد عـلى تحسـين الاتصـالات بـين الموظفـين مـما يـؤدي إلى زيـادة فعاليـة الوظائـف الإداريـة.

3- تحسـين الخدمـات داخليـا وخارجيـا: نظـام المعلومـات الإداريـة يـؤدي إلى تحسـين الخدمـات داخليـا وخارجيـا مثـل الحجـز عـن طريـق النـت.

4- تحسـين الإنتـاج واكتشـاف منتجـات جديـدة: نظـام المعلومـات الإداريـة يلعـب دور كبـير في تحديـد أسـاليب تحسـين الإنتـاج لأن معظـم المنظـمات تعتمـد عـلى المعلومـات وتسـتخدمها في تقييـم المنتـج الحـالي وتطويـره أو إيجـاد منتـج جديـد.

5- تطويـر أسـلوب المنافسـة: نظـام المعلومـات الإداريـة يوفـر لنـا معلومـات عـما يحـدث في السـوق بالتـالي يكـون مـن السـهل تحديـد احتياجـات السـوق والعمـل بدقـة.

6- اكتشـاف فـرص جديـدة: المعلومـات تمكـن المنظمـة مـن اكتشـاف المتغـيرات التـي تحـدث في السـوق سـواء كانـت فجائيـة أو روتينيـة أي المنظمـة تتمكـن مـن اكتشـاف الفـرص الجديـدة للخـوض في السـوق وتلبيـة طلبـات العميـل في الوقـت المناسـب والمحافظـة عـلى اسـتمراريتة.

7- وجـود نظـام معلومـات عـن العميـل تمكـن المنظمـة مـن التواصـل مـع العمـلاء: مثـلاً عـلى ذلـك شركات السـيارات لديهـا برنامـج صيانـة عنـد الصيانـة يتـم إرسـال رسـالة تذكـير بموعـد الصيانـة.

الوظائف الأساسية لنظم المعلومات الإدارية[1]:

1- جمع البيانات وتبويبها وفهرستها:

جمع البيانات: هو تسجيل وحصر وتحصيل البيانات عن إحداث داخل وخارج المنظمة ولها ارتباط بالمنظمة بالإضافة إلى العوامل السياسية والاقتصادية والاجتماعية التي يؤثر في اتخاذ القرار وصنع القرار وقد يغير الإجراءات ويجب عدم التمادي في جمع البيانات لأنه سيزيد من التكاليف ويأخذ حيز كبير، هناك معلومات لها علاقة بالمنشأة ولكن تكلفة تخزينها أو جمعها تكون مرتفعة مثل التقارير الحكومية أو الإحصاء وإلا يتم تخزينها ولكن يرجع لها وقت الحاجة.

تبويب البيانات: هو إيجاد طريقة علمية منطقية في ربط وتنسيق البيانات ذات العلاقة المشتركة والتي تخدم أهداف المنشأة مما يسهل عملية الحصول عليها واسترجاعها عند الحاجة ويمكن البيانات الواحد يشارك في أكثر من تبويب.

فهرسة البيانات: وضع دليل يسهل الرجوع للبيانات وقت الحاجة عن طريق الحروف والأرقام.

2- تخزين البيانات:

يتم تخزين البيانات ويمكن أن يكون يدوي أو الكتروني.

فالبيانات الهامة توضع في وظائف التخزين ويوضع لها أرقام سرية بحيث لا يمكن الاطلاع عليها أو التعديل فيها إلا الأشخاص الذين لهم صلة وبحسب صلاحيتهم.

أمن البيانات: زادت أهمية أمن البيانات بعد ظهور الهاكرز الذين يقومون بسرقة البيانات وتدميرها ويعرف أمن البيانات بأنه حماية البيانات أو المعلومات أو البرامج من الاستعمال غير المصرح به وحمايتها من التلف أو الضياع وذلك بوضع نظام أمني يقلل من حدوث الأخطاء.

---

(1) نظم المعلومات الإدارية، 2009، ص4، موقع www.brooonyah.net.

تحديـث البيانـات (صيانـة البيانـات): وهـي إلغـاء المعلومـات القديمـة والتخلـص مـن البيانـات التـي ليـس لهـا فائـدة.

معالجـة البيانـات: تحويـل البيانـات إلى معلومـات تسـاعد عـلى اتخـاذ القـرار عـن طريـق الحسـاب أو الترتيـب أو العـرض أو إعـادة العـرض.

نقـل البيانـات: توفـير المعلومـة اللازمـة لمسـتخدميها بالشـكل والجـودة والوقـت المناسـب ويكـون إيصـال المعلومـة أمـا شـفوية أو مكتوبـة أو مرئيـة ولابـد مـن نظـام تشـغيل يربـط جميـع أقسـام المنظمـة وتكـون الأقسـام متفاعلـة مـع بعضهـا البعـض.

عناصر نظـم المعلومات الإدارية[1]:

عنـد رغبـة أي منشـاة في تطويـر وإظهـار نظـام معلومـات إداريـة إلى حيـز الوجـود لابـد أن يكـون لديهـا مجموعـة مـن العنـاصر المرتبطـة بـا MISأو نظـم المعلومـات الإداريـة. مـن التعريـف السـابق يمكـن اسـتخلاص مكونـات نظـم المعلومـات الإداريـة في العنـاصر الآتيـة:

1- المسـتلزمات الآلية:

وهـي المسـتلزمات الماديـة الملموسـة وفي الغالـب يكـون الكمبيوتـر. حيـث يعتـبر النظـام الالكـتروني (حاسـب آلي) ضروريـاً. كـما في الـشركات الكبـيرة مثـل شركات الطـيران في حـين يعتـبر غـير أسـاسي في المشـاة الصغـيرة كمكتـب العقـار مثـلاً. فهـذا لا يعنـي عـدم أهميـة نظـم المعلومـات الإداريـة للمنشـأة الصغـيرة. فبـؤرة الارتـكاز هنـا ليـس عـلى الحاسـب الآلي واعتبـاره مـن أساسـيات نظـام المعلومـات الإداريـة وإنمـا التركيـز عـلى وجـود النظـام بحـد ذاتـه بـل أنـه يفضـل اسـتخدام نظـم المعلومـات اليدويـة حتـى في المنشـأة الكبـيرة حفاظـاً عـلى سريتهـا وأمنهـا، مثـل الخطابـات السريـة. في حـين يعتـبر اسـتخدام الكمبيوتـر ضروري لتحقيـق مبـدأ الجـودة في المعلومـات عنـد الاستفسـار عـن وضـع موظـف في شركات الطـيران.

(1) هشام صالح كتوعة، «نظم المعلومات الإدارية». جـدة، مكتبة الخوارزم،2003، ص-78 81.

2- المستلزمات الفكرية:

وهي تعني مجموعة البرامج المستخدمة في نظم المعلومات الإدارية. وهذا العنصر مرتبط ارتباطاً كاملا بالمستلزمات الآلية حيث لا يمكن لجهاز الحاسب الآلي أن يعمل دون البرامج.

3- المستلزمات البشرية:

كما هو معروف أن لكل إدارة أفراد متخصصون في أداء عملها، فالتسويق له رجال بيع، وآخرون للدعاية، وآخرون للأبحاث، والقسم الهندسي له تخصصات ميكانيكية وكهربائية ومدنية، وإنشائية. وكذلك الحال لنظم المعلومات الإدارية حيث يخضع لها أفراد ومسميات تخصصات دقيقة خاصة بها.

4- قاعدة البيانات:

لا يمكن لأي نظام معلومات أن يقدم معلومة دون وجود أصل لها (البيانات) لذلك فلابد أن تتوفر في نظام المعلومات قاعدة أو بنك للبيانات Data base تهتم بحفظ وتخزين البيانات والمحافظة عليها. ولأهمية هذا العنصر باعتباره حتمي لوجود نظام المعلومات لكي تؤدي وظيفتها.

5- الإجراءات:

وهي مجموعة الخطوات الناتجة عن إجراءات سابقة لإنجاز عمل محدد، وهذه الإجراءات تمثل الأسلوب التسلسلي التعاقبي لإجراء الأعمال وهي على نوعين:

أ- إجراءات روتينية: مثل تسجيل الخطاب الوارد وإعطائه رقم ثم تحويله إلى المدير المختص ثم النظر في الشرح والتحويل ...الخ.

ب- إجراءات مبتكرة: وهي الإجراء الناتج من تنفيذ خطوات سير العمل لحالة لم يكن لها سابقة. وهذه الإجراءات بداعي التبسيط أو الأمن أو السرية. وهي قد تشمل إجراءات تطويرية على

الأجهـزة، أو عـلى أسـلوب العمـل أو عـلى التعليـمات. مثـل اسـتخدام البريـد في المراسـلات الداخليـة بـدلاً مـن المراسـلات الخطابيـة.

6- الاتجاه العام لـلإدارة العليا:

وهـو أهـم وأدل العنـاصر المكونـة لنظـم المعلومـات الإداريـة الفعـال. فوظيفـة نظـم المعلومـات الإداريـة تتحـدد في كونـه قطـاع خدمـي يقـدم معلومـات إلى أجـزاء المنشـأة المختلفـة بغـرض تحقيـق هـدف الربـط بـين أجـزاء المنشـأة. وبـدون توفـر قاعـدة البيانـات المتحـدة مـع بقيـة أجـزاء المنشـأة يفشـل أي نظـام معلومـات في تقديـم المعلومـة.

لذلـك فـإن دعـم الإدارة العليـا ومنـح أداة نظـم المعلومـات الإداريـة الدعـم المـادي والمعنـوي يهيـئ لإدارة نظـم المعلومـات الإداريـة التقـصي داخـل أجـزاء المنشـأة لتحقيـق وظيفتهـا ومــن ثـم الهـدف. فالرغبـة في التطويـر وإيجـاد نظـام معلومـات في كثـير مــن الهيئـات والمنشـآت العامـة والخاصـة موجـود، ولكـن يفشـل النظـام أمـام مواجهـة الإدارة العليـا والتـي تكـون في الغالـب غـير واضحـة، وإنمـا عـلى المسـئول عـن نظـم المعلومـات اسـتدراكها في تحديـد اتجـاه رغبـة الإدارة العليـا، والتـي يسـتمد منهـا نظـم المعلومـات الإداريـة في ترجمـة احتياجـات الإدارة لمختلـف مسـتوياتها عـلى أسـلوب يناسـب قـدرات الحاسـب الآلي

النظـام الفرعي لنظـم المعلومات الإدارية:

يوجـد نظامين فرعيين لنظـم المعلومات الإدارية لإنتاج المعلومات وهما[1]:

1- نظـم برامج كتابـة التقارير الدوريـة والتقارير الخاصة:

فيعــد التقريــر الــدوريperiodic report طبقــاً لجدولــة زمنيــة معينــة. مثــال ذلــك التحليــل الشــهري للمبيعــات طبقــاً للعميــل. وحيــث إن مثــل هــذه التقاريــر

(1) رايموند مكليود، جيورج شيل، تعريب، سرور علي إبراهيم سرور، نظم المعلومات الإدارية، الرياض، دار المريخ للنشر، 2009، ص ص535-536، ص ص539-540.

كانـت تعـد باسـتخدام نظـم البطاقـات المثقبـة والنظـم التـي تـدار بالمفاتيـح قبـل عـصر الحوسـبة، فكانـت توفـر كل مخرجـات المعلومـات مـن نظـم المعلومـات الإداريـة المبكـرة. ولهـذا السـبب تكـررُ قراءتـك أو سـماعك أن نظـام المعلومـات الإداريـة محـدد بإنتـاج تقاريـر دوريـة. ومـن الصعـب قبـول هـذه النظـرة مـن منطـق مسـتوى الصقـل والدقـة المرتفعـين لأمثلـة نظـم المعلومـات الإداريـة المعـاصرة، مثـل نظـم معلومـات المـوارد البشريـة HRSs، ونظـم معلومـات منفـذي الإدارة العليـاEISs.

ويعـد التقريـر الخـاص special reportعندمـا يحـدث أمـر غـير طبيعـي، وأحـد أمثلـة ذلـك هـو التقريـر عـن حادثـة تقـع في العمـل، مثـال آخـر هـو الإجابـة عـلى استفسـار مـن قاعـدة بيانـات. وتتميـز التقاريـر الخاصـة بالحداثـة التـي لا توجـد في العـادة في التقاريـر الدوريـة.

فيمكـن أن يصـف التقريـر الخـاص شـيئاً لا زال العمـل جاريـاً عليـه، أو انتهـى لتـوه، ويمكـن أن يتنـاول موضوعـا يقـع في الاهتـمام الخـاص للمسـتخدم في وقـت إعـداد التقريـر.

2- النمذجـة الرياضية:MATHEMATICAL MODELLING

والنـوع الثـاني مـن النظـم الفرعيـة لنظـام المعلومـات الإداريـة يأخـذ شـكل النـماذج الرياضيـة. فيكـون النمـوذج Model تجريـداً لأحـد الأشـياء فهـو يمثـل ظاهـرة معينـة- أحـد الأشـياء أو احـد الأنشـطة، وتسـمى الظاهـرة كينونـة.وإذا مثـل النمـوذج التقلـب في حجـم مبيعـات المنشـأة، يصبـح حجـم المبيعـات هـو الكينونـة. وتجـد أربـع أنـواع للنـماذج- طبيعية(واقعيـة)، ووصفية(قصصيـة)، ورسـومية، ورياضيـة.

يكـون الأول النمـوذج الطبيعـي Physical Model ذلـك الموجـود في ثلاثـة أبعـاد، وعـادة يكـون أصغـر مـن الكينونـة. فالنمـوذج المعـد مـن الفخـار لسـيارة جديـدة طورهـا المصممـون يعتـبر مثـالاً للنمـوذج الطبيعـي. وأي وصـف مقـروء أو مذكـور شـفوياً لـشيء معـين يمكـن أن يعتـبر نموذجـاً وصفيـاً أو قصصيـاً Narrative

Model، يكون النموذج القصصي النموذج الأكثر شيوعاً في الأعمال دون أدنى شك.

ويكون النموذج الرسومي Graphical Model رسماً، عادة في بعدين، وتعد الرسومات والخرائط أمثلة له. وأخيراً تكون أي صبغة رياضية نموذجاً رياضياً Mathematical Model. وتعمل الرموز على وصف ظاهرة معينة. ويعد النموذج الرياضي النوع الذي يلعب الدور الهام في نظام المعلومات الإدارية.

أنواع نظم المعلومات الإدارية[1]:

تحدد أنواع النظم كما يلي:

1- نظم المعلومات اليدوية: وهي النظم التي تهتم يدوياً بجميع عمليات الإدخال والمعالجات والمخرجات مع استخدام بعض الأدوات البسيطة منها الأقلام والورق والمساطر الحسابية المترية....الخ.

2- نظم المعلومات نصف الآلية: وهي النظم التي تتم يدوياً وآلياً في الإدخال والمعالجات والمخرجات عن طريق استخدام الأفراد والمكائن مثل مشغل ماكنة استنساخ أو كاتب الآلة...الخ، واستخدام أجهزة تثقيب البطاقات.

3- نظم المعلومات الآلية: وهي النظم التي تتم عمليات الإدخال والمعالجات والمخرجات باستخدام الحاسبات الإلكترونية وشبكات المعلومات ويطلق على نظم المعلومات الآلية التي تستخدم في مجال إدارة نظم المعلومات الإدارية.

---

(1) زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية - MIS، عمان، دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004، ص89.

أنـواع أخرى لنظـم المعلومات الإدارية[1]:

يتناول السـيد موردك (Murdick 1971) تصنيف نظم المعلومات بالشـكل التالي:

- أنظمـة المعلومات المالية.

- أنظمـة المعلومـات عن الإنتاج.

- أنظمـة المعلومات عن التسـويق.

أمـا السـيد رادفـورد (1973)، فقـد أكـد عـلى أن نظـام المعلومـات يتكـون مـن الأجـزاء التاليـة:

- أنظمة إدارة تشـغيلية.

- أنظمـة تقارير إدارية.

- أنظمة قواعـد معلومات.

أمـا بالنسـبة للسـيد ديرون (1966) فقد قال بأن هناك ثلاثـة أنواع من النظم:

- أنظمـة المعلومات المالية.

- أنظمـة معلومات الأفراد.

- أنظمـة المعلومـات للتجهيـزات أو الإنتاج أو التوزيع.

وبصـورة عامـة فإنـه يمكـن القـول أن: هنـاك نظـم متعـددة ترتبـط بنظـم المعلومـات الإداريـة، واختلفـت نظـرة الكتـاب إلى هـذه النظـم وعلاقتهـا بنظـم المعلومـات الإداريـة، لذلـك يمكننـا توضيـح اختـلاف الاتجاهـات في تصنيـف هـذه النظـم، ومـن ثـم مناقشـة النظـم الفرعيـة المكونـة لنظـم المعلومـات الإداريـة مـن وجهـة نظـر الباحـث.

---

(1) Robert G. Murdick, JoeI-?Ross «Mis In Action»1975 (USA).

صنــف بعــض الكتــاب نظــم المعلومــات الإداريــة عــلى أنهــا تتكــون مــن نظامــين رئيســيين كالآتي:

النظــام الأول: هــو نظــام المعلومــات الإداريــة (MIS Information Systems Management):

وتختــص بتزويــد المعلومــات لعمليــة صنــع القــرارات الإداريــة، وتحقــق هــذه النظــم هــذا الهــدف مــن خــلال النظــم الفرعيــة التاليــة المكونــة لهــا:

أ) نظـم المعلومـات منفذي الإدارة العليا(Executive Information Systems EIS)[1] :

وتختــص بتزويــد الإدارة العليــا بالمعلومــات الخاصــة بهــا، فهــذه النظــم موجهــة لتلبيــة حاجــات الإدارة العليــا مــن المعلومــات الإســتراتيجية، وهنــاك عــدة مصــادر لتوفــير هــذه المعلومــات كالرســائل والمذكــرات والدوريــات والتقاريــر التــي تطلــب مــن الحاســب الآلي، وتوجــد مصــادر أخــرى لمعلومــات الادارة العليــا كالمعلومــات التــي تــأتي مــن المقابــلات والمكالمــات الهاتفيــة والنشــاطات الاجتماعيــة، كــما تعمــل هــذه النظــم عــلى توفــير المعلومــات لــلإدارة العليــا بشــكل فــوري وســهل لتحقيــق الأهــداف الإســتراتيجية، فهــي ســهلة التشــغيل والفهــم والاســتعمال.

ب) نظـم دعـم القرار (DSS Decision Support Systems):

تهتــم نظــم دعــم القــرارات بتوفــير الدعــم المبــاشر لمتخــذي القــرارات عــن طريــق توفــير النــماذج والتقاريــر وقواعــد بيانــات خاصــة، وهــي موجهــة نحــو القــرارات غــير المبرمجــة أو شــبه المبرمجــة حيــث توفــر إجابــات حــول النتائــج المحتملــة لــكل بديــل قــد يختــاره متخــذ القــرار.

---

(1) رايموند مكليود، جيورج شيل، «نظم المعلومات الإدارية»، م الرياض، دار المريخ للنشر، 2009، ص687.

ج) نظم تقارير المعلومات (IRS Information Reporting Systems):

تعمـل هـذه النظـم عـلى تزويـد متخـذي القـرارات بتقاريـر تحتـوي معلومـات تدعـم اتخـاذ القـرارات اليوميـة، ومصـادر بيانـات هـذه النظـم تكـون مـن البيئـة الداخليـة للمنظمـة، بينـما تكـون البيانـات الخارجيـة مـن مصـادر أخـرى غـير هـذه النظـم، ومـن الممكـن أن تـزود هـذه النظـم التقاريـر لصانعـي القـرار بشـكل دوري مجـدول أو عنـد الطلـب أو عنـد حـدوث أمـر غـير متوقـع[1].

لـن نتحـدث هنـا عـن هـذه النظـم كنظـم مسـتقلة لأنهـا مـن الممكـن أن تتبـع نظـم دعـم اتخـاذ القـرارات فـلا توجـد حـدود تفصـل بـين نظـم دعـم اتخـاذ القـرارات ونظـم تقاريـر المعلومـات، حيـث أن نظـم دعـم القـرارات تقـدم هـذه التقاريـر التـي تقدمهـا نظـم التقاريـر.

النظام الثاني: نظم معلومات التشغيل (OIS (Operations Information Systems)

وهـذه النظـم تختـص بتشـغيل بيانـات العمليـات التـي تجـري في المنظمـة، وتعمـل مـن خـلال النظـم الفرعيـة التاليـة:

1- نظـم آلية المكاتب (OAS)(Office Automation Systems):

وتختـص بدعـم إنتاجيـة المكاتـب والاتصـالات ولذلـك فهـي تعمـل عـلى جمـع ومعالجـة وتخزيـن ونقـل البيانـات بصيـغ إلكترونيـة، مثـل نظـام معالجـة الكلـمات، البريـد الالكـتروني، وعقـد المؤتمـرات عـن بعـد.

2- نظم التحكم بالعمليات(PCS) Process Control Systems):

وتختـص بالقـرارات التشـغيلية التـي تتحكـم بالعمليـات الطبيعيـة للمنظمـة، وهـذه القـرارات تتصـف بالروتينيـة أو المبرمجـة وبالتـالي فإنـه يمكـن للحاسـب الآلي القيـام بهـا، مثـل نظـم التحكـم في مصـافي البـترول.

---

(1) James A. O`Brien, Management Information System: A Managemerial End User Perspective, Boston: ARichard D.Irww, Inc.,1990 p.40.

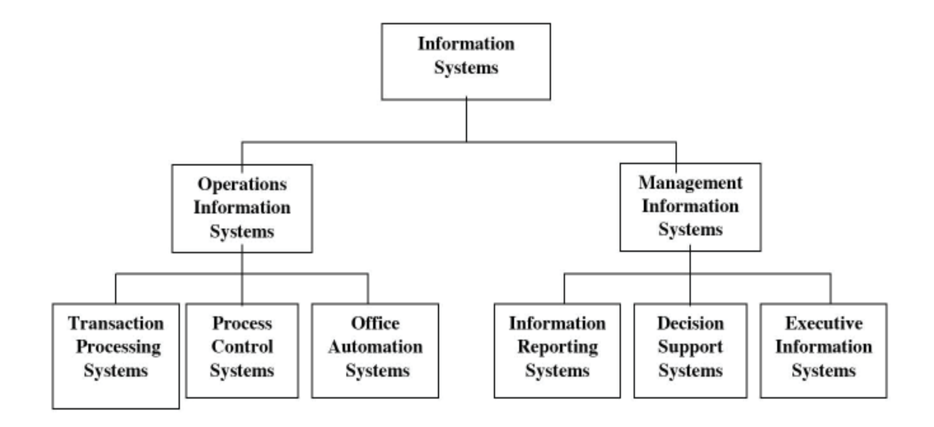
3- نظم عمليات التحويل (TPS Transaction Processing Systems):

وتخص بتشغيل وتسجيل البيانات عن نتائج عمليات التحويل داخل المنظمة وتحديث قواعد البيانات[1].

والشكل رقم (1-10) يظهر التصنيف السابق لنظم المعلومات

شكل رقم (1-10)

إحدى تصنيفات نظم المعلومات الإدارية



*Source: James A. O'Brien, Management Information System: A Managemerial End User Perspective, Boston: ARichard D.Irww, Inc.,1990, p36

وهناك تصنيف آخر لنظم المعلومات حيث يتكون من النظم الفرعية التالية:

1- النظم الخبيرة (ES) Expert Systems:

وتختص بتقديم النصائح والحلول للمشاكل الخاصة بمجال معين، وقد جاءت هذه النظم كنتاج للعمل في مجال الذكاء الاصطناعي (Artificial

(1) Ibid., p.34.

Intelligence) الـذي يمكـن تعريفـه بأنـه السـلوك الـذي تؤديـه الآلـة والـذي يعتـبر مـن قبيـل الـذكاء إذا أداه البـشر[1].

2- نظم الحوسبة للمستخدم النهائي (EUCS End UserComputing Systems).

وتختـص هـذه النظـم بتوفـير الدعـم المبـاشر للمسـتفيد النهـائي في المسـتويات التشـغيلية والإداريـة لزيـادة إنتاجيتـه، ووفـق هـذه النظـم فـإن المسـتفيد النهـائي يقـوم باسـتخدام الحاسـبات الشـخصية ومحطـات العمـل ونظـم البرامـج (Software) الجاهـزة وقواعـد البيانـات وذلـك مـن أجـل زيـادة الإنتاجيـة واسـترجاع المعلومـات ودعـم القـرارات ولتطويـر التطبيقـات، وكمثـال عـلى ذلـك فـإن المسـتخدم النهـائي قـد يرسـل برسـالة عـبر البريـد الالكـتروني أو يسـترجع معلومـات مـن قاعـدة البيانـات، أو يطـور تطبيـق جديـد[2].

3- نظم المعلومات الإستراتيجية (Strategic Information (Systems SIS)

الهـدف مـن هـذه النظـم المسـاعدة في تحقيـق الأهـداف الإسـتراتيجية عـلى المـدى الطويـل.

4- نظـم المعلومـات الوظيفية(FIS(Function Information Systems

وتهـدف إلى تقديـم الدعـم للوظائـف المختلفـة في المنظمـة كوظائـف التسـويق والإنتـاج والماليـة[3].

ويظهـر هـذا التصنيـف لنظم المعلومات كما في الشـكل (1-11)

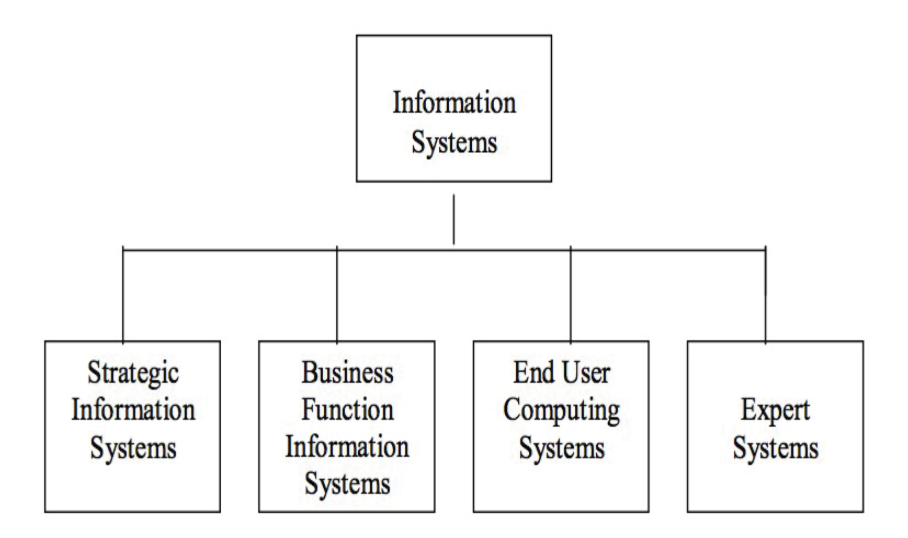
(1) علي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، جامعة الإسكندرية،1994، ص ص313-315.

(2) James A. O`Brien, Management Information System: A Managemerial End User Perspective, Boston: ARichard D.Irww, Inc.,1990, p43.

(3) Ibid., p35.

شكل رقم(1-11)

تصنيف آخر لنظم المعلومات



*Source: James A. O'Brien, Management Information System: AManagemerial End User Perspective, Boston: ARichard D.Irww, Inc.,1990, p36.

ويرى البعض بأن المنظمة تضم خمس مجموعات رئيسة من نظم المعلومات هي تشغيل البيانات آلياً (Data Processing Electronice (EDP حيث تقوم بإجراء عمليات المعالجة والتشغيل على كميات كبيرة من البيانات بشكل سريع ودقيق، وتشغيل البيانات هي أول تطبيق رئيسي للحاسب الآلي في مجال الإدارة، ونظم المعلومات الإدارية(MIS)، ونظم دعم القرارات (DSS)، ونظم آلية المكاتب (OAS)، ونظم الذكاء المبني على المعرفة (IKBS) (Intelligent Knowledge-Base Systems[1]).

(1) Christopher Martin, & Philip Powell, Information Systems: A Management Perspective, England: McGraw- Hill Book Company, 1992, pp.68-.

وقد كثر الجدل حول علاقة نظم المعلومات الإدارية بنظم دعم القرارات فقد رأى بعض الكتاب بأن نظم دعم القرارات جاءت بديلا لنظم المعلومات الإدارية وأن نظم دعم القرارات أتت بعدها لتحل محلها، وحسب رأيهم كانت هذه النظم تقدم معلومات عامة وكثيرة جدا لا تحتاجها الإدارة وغير مفسرة حيث كان يتوجب على صانعي القرارات تفسير هذه المعلومات والانتقاء منها ما يناسبهم حتى يتمكنوا من الاستفادة منها، فجاءت نظم دعم القرارات لتعطي انتباها أكثر لعملية صنع القرارات ولتركز على المشاكل التي ينبغي اتخاذ قرارات لحلها[1].

ورأى آخرون في تفسيرهم للعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات من أمثال رالف سبراجيو (Ralph Sprague) بأن نظم دعم القرارات ونظم المعلومات الإدارية وأيضا نظم تشغيل البيانات آليا توجد جميعها في ترتيب هرمي داخل المنظمة، ووفق هذه الهرمية تقع نظم دعم القرارات في القمة لتركز على القرارات، بينما تقع نظم المعلومات الإدارية أدنى منها وفي الوسط حيث أنها تركز على المعلومات التي يحتاج المدراء لتفسيرها، ومن ثم تأتي نظم تشغيل البيانات آليا في قاعدة الهرم لتركز على البيانات التي تحتاجها النظم الأخرى[2].

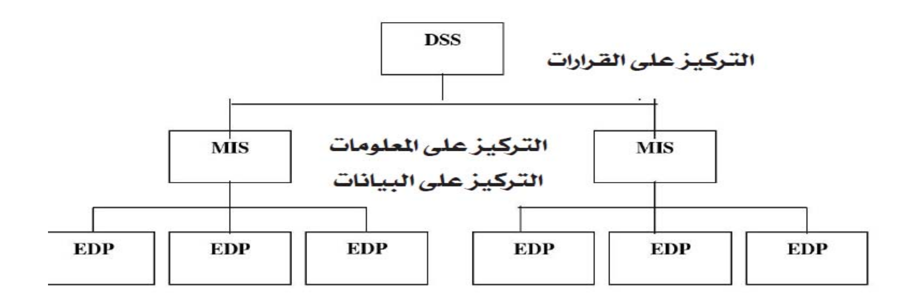
وقد استخدم سبراجيو الرسم الموجود في الشكل رقم (1-12) لتوضيح هذه الهرمية، بينما استخدم دافيز شكلا مشابها لتوضيح ذات الهرمية كما في الشكل.

(1) رايموند مكليود، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الأول، ترجمة سرور سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، 1990، ص70.

(2) Ralph H. Sprague, & Hugh J. Watson, Decision Support Systems: Putting Theory into Practice,3th Edition ,New Jersey: Prentice- Hall, Inc., 1993, P.P.56-.

شكل رقم(1-12)

نموذج سبراجيو الذي يقارن بين نظم دعم القرارات ونظم المعلومات الإدارية ونظم تشغيل البيانات آلياً



شكل رقم(1-13)

نموذج دافيز الذي يرى بأن نظم دعم القرارات تقدم دعما أعلى مما توفره نظم المعلومات الإدارية للمدراء



*Source: Ralph H. Sprague, & Hugh J. Watson, Decision Support Systems: Putting Theory into Practice,3th Edition ,New Jersey: Prentice- Hall, Inc., 1993.P.5.

المصدر:

Michal W. Daviss"Anatony of Decision Support" Datamation., Volume 30, June 15, 1984, p.208.

نقلا عن: رايموند مكليود، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الثاني، ترجمة سرور سرور، الطبعة العربية، الرياض، دار المريخ للنشر ،1990، ص ص 717-718.

ورأى فريق ثالث أن العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونظم دعم القرارات بأن نظم دعم القرارات هي جزء جديد من مفهوم نظم المعلومات الإدارية حيث تكون فيه نظم المعلومات الإدارية عبارة عن تركيبة شاملة تشتمل على نظم دعم القرارات بالإضافة إلى نظم أخرى.

ومن هذا المنطلق يرى الباحث أن هذا الرأي الأخير هو الأقرب إلى الدقة على اعتبار أن نظم المعلومات الإدارية مظلة تشمل أربعة نظم أخرى هامة وهى نظم دعم القرارات ونظم منفذي الإدارة العليا ونظم آلية المكاتب ونظم الخبراء والسبب في اختيار هذه النظم دون غيرها لأنها تقدم معلومات مباشرة لصناع ومتخذي القرارات عند اتخاذهم قراراتهم وبصفة خاصة نظم دعم القرارات.

- نظام المعلومات الإستراتيجي[1]: Strategegic information system

- نظام المعلومات الاستراتيجي هو نظام محوسب، وعلى جميع مستويات المنظمة الإدارية والوظيفية، وهو الذي يعمل تغيرات جوهرية في الأهداف، والعمليات، والإنتاج، والخدمات، أو في العلاقات البيئية للمنظمة.

- له تأثير كبير على طبيعة إدارة الأعمال، حيث أنه يساعد المنظمة في الحصول على موقع جيد ومناسب بين المنظمات المتنافسة، كما أن تأثيرات نظام المعلومات الاستراتيجي يمكن أن تغير في إدارة أعمال المنظمةeven change the business of organizations.

- ينبغي علينا أن نميز بين نظم المعلومات الإستراتيجية ونظم المعلومات على المستوى الاستراتيجيstrategic-level systems for

(1) عامر قندلجي, علاء الدين الجنابي «نظم المعلومات والمنظمات،الإدارة، والإستراتيجية»،2010. موقع www.minshawi.com..

senior managers والـذي يخـدم الإدارات العليـا، والـذي يركـز عـلى مشـاكل صناعــة القــرارات بعيــدة المــدى لهــذه الشريحــة الإداريــة فقــط، أمــا نظــم المعلومـات الإسـتراتيجية تشـمل شرائـح إداريـة ومهنيـة أكـبر، كل المسـتويات، وتعالـج موضوعـات أعمـق ولهـا بعـد أوسـع، بحيـث تغـير بشـكل جـذري المنظمـة نفسـها.

- تسـاعد نظـم المعلومـات الإسـتراتيجية الشركـة في عـرض منتجاتهـا وخدماتهـا بتكلفـة أقـل مـن المنافسـين، أو أن هـذا النـوع مـن النظـم يمكـن الشركـة مـن تأمـين قيمـة أكـبر وأفضـل وبنفـس تكاليـف المنافسـين.
- تمكـن نظـم المعلومـات الإسـتراتيجية الشركـة مـن تحسـين سلسـلة القيمـة الداخليـة، كـما وتمكنـه مـن تأمـين روابـط متينة وكفـؤة مـع المجهزيـن، والزبائـن، وشركاء الأعمال، وكذلـك المشـاركة في ميـزات الربـط بالشـبكة العنكبوتي/الويب.
- تسـتطيع الشركـة اسـتخدام نظـم المعلومـات الاسـتراتيجي لـكي تنقـب عـن المعلومـات التـي تخـص سـوق محـددة، أو مجموعـة مـن الزبائـن، مـن جانـب آخـر تمكـن نظـم المعلومـات الإسـتراتيجية الشركـة مـن تحليـل اتجاهـات وأذواق الزبائــن وتفضيلاتهــم.

هيكلـة نظـم المعلومات الإدارية[1]:

الهـدف هـو تحديـد الهيـكل التنظيمـي لنظـم المعلومـات الإداريـة لتقديـم خدمـة أحســن للتنظيـم ولتخـدم عـدة مسـتخدمين بطريقـة ميـسرة وبأكـبر عـدد ممكـن.

إن تطبيــق نظــام المعلومــات الــذي يقابــل احتياجــات عــدة مســتخدمين ســوف يتطلــب عــدة اعتبــارات في بنــاءه كمدخــلات هامــة تؤخــذ في الاعتبــار عنــد تصميــم

(1) سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية)،الإسكندرية،الدار الجامعية، 2003،ص ص282-291.

العمليات.

مـع تقـدم مفهـوم نظـم المعلومـات الإداريـة في سـنة1960كان الاتجـاه نحـو نظـم كبـيرة متحـدة مـع قاعـدة البيانـات العاديـة وتنظيـم مركـزي ومـع زيـادة النمـو في تكنولوجيـا الحاسـبات الالكترونيـة أصبـح لـدى محلـلي النظـم الحريـة في تنـاول المعلومـات التـي تـم الحصـول عليهـا ومعالجتهـا وتوصيلهـا في أرجـاء التنظيـم ونظـام التوزيـع بالتـالي يعتمـد عـلى التسـهيلات المركزيـة الكبـيرة ويمثـل غايـة متاحـة لمحلـل النظـم.

إن تقـدم الحاسـبات الآليـة الصغـيرة، ووجـود عـدة محطـات للتشـغيل ووجـود هـذا العـدد الكبـير مـن وسـائل التخزيـن الفـوري ونظـم الاتصـالات كل هـذا جعـل الدخـول لقـوة العمليـات سـهلة، وحســن مــن معـدل عائـد التكلفـة. بعـض نظـم المعلومـات يسـاعدها مجموعـة مـن الحاسـبات الصغـيرة يربطهـا معـا نظـام للاتصـالات وقاعـدة بيانـات عريضـة.

هـذا التنظيـم يعطـي بديـل لنظـم الحاسـبات المركـزي، وبالتـالي فالمجـال اليـوم أمـام محلـل النظـم أن يختـار النظـام المركـزي أو اللامركزيـة فبعـض التنظيـمات تفضـل الاتجـاه نحـو المركزيـة بينـما البعـض الآخـر تفضـل اللامركزيـة.

بدائـل التنظيم: Structure AHernative

يوجـد العديـد مـن البدائـل المتاحـة لمحلـل النظـم لتنظيـم نظـم المعلومـات، وهـذه البدائـل تـتراوح بـين نظـم مركزيـة إلى نظـم لا مركزيـة مـع وجـود عـدد لا نهـائي مـن مزيـج مـن الاثنـين، فتحليـل هـذه البدائـل يعتمـد عـلى سـتة مكونـات.

1- شبكة الاتصالات.

2- الأفراد.

3- الناحيـة التشـغيلية الخاصـة بالإجراءات والبرامج.

4- الناحيـة الفنية والآلية في الحسـابات.

5- قاعـدة البيانات.

6- أمثلـة للتطبيـق العملي.

(أ) النظـم المركزية:Centralized System

في النظـم المركزيـة كل عمليـات معالجـة البيانـات تتـم في وحـدة تشـغيل مركزيـة والمسـتخدمين يمكـن خدمتهـم خـلال قنـوات توصيـل للبيانـات بينهـم وبـين المراكـز.

1- شـبكة الاتصـالاتCommunication net work: هـذا النظـام لـه بنـاء يشـبه النجمـة Star Structure كـما في شـكل (1-14).

2- الأفـرادPersoneel: موظفـي الحاسـب المركـزي مدربـين تدريـب عـالي، الأخصائيـون مثـل: المشـتغلين واضعـي البرامـج، منفـذي البرامـج، مهنـدسي الصيانــة وهكــذا.

3- الناحيــة التشــغيلية الخاصــة بالإجــراءات والبرامــجSoftware: وهــي النواحــي الخاصــة بالتشــغيل في التنظيــم.

4- الناحيـة الفنيـة والآليـة Hardware: يتميـز النظـام المركـزي بوحـدة تشـغيل مركزيـة متصلـة بعـدد مـن المحطـات المختلفـة، سـجلات البيانـات وتحتـوي عـلى وسـائل تخزيـن مبـاشرة وغـير مبـاشرة.

5- قاعـدة البيانـاتData Base: يسـتخدم مدخـل النظـم لتصميـم قاعـدة البيانـات ولذلـك نجـد أن هنـاك مجموعـة كبـيرة مـن البيانـات تسـتخدم كعنـاصر لتقديـم المعلومـات الملائمـة في الوقـت المناسـب.

6- التطبيــق: الــشركات الكبــيرة التــي لهــا مركــز رئيــسي عــادة مــا تســتخدم حاســب متصــل بمحطــات تشــغيل في هــذه المراكــز، والتطبيــق الرئيــسي يتضمــن مدخــلات مثــل رقابــة المخــزون، النقــل، الجدولــة، الفواتــير، الحســابات الأساســية، وجميــع المســتخدمين لنظــم المعلومــات يشــاركون

في قاعدة البيانات العامة. مثال لتنظيم صناعي ممكن أن يتمثل في تدفق المعلومات والمنتجات من موقع مادي في المصنع إلى موقع آخر بتم التقرير عنها ورقابتها بواسطة المشرف. محطات التشغيل منتشرة في مواقع هامة داخل أماكن التصنيع. الخامات تشحن من وقت لآخر ويتم تصريفها في مواقع العمليات الصناعية حتى تشحن السلعة المصنعة إلي المستهلك النهائي.

(ب) نظم مركزية مع حاسبات صغيرة Centralized System with minicomputer

في هذه النظم التقليدية لتشغيل البيانات يتم توزيع الوظائف على المستخدمين المختلفين أينما تحدث العمليات، هؤلاء المستخدمين لهم حرية الدخول إلى حساباتهم وعادة ما تكون صغيرة حيث يستخدمونها لمعالجة الاحتياجات المختلفة.

1- شبكة الاتصالات: تتم اتصالات متداخلة بين الحاسب المركزي والحاسبات اللامركزية بالإضافة إلى إمكانية إتمام اتصالات بين مستخدم وآخر دون اللجوء إلى الحاسب المركزي ويشار إلى هذا التنظيم على أنه يأخذ شكل التنظيم الحلقي Ring Structureشكل (1-15)

2- الأفراد: وهم الذين يطلق عليهم أخصائي حاسب آلي وهم المستخدمين الذين يقومون بعملية إدخال البيانات والبرمجة وعمليات التشغيل، وقد يحتاج هؤلاء المستخدمين إلى معونة من العاملين بالمركز الرئيسي.

3- برامج التشغيل والإجراءات: هناك قاعدة للرقابة على عمليات التشغيل مع وجود لا مركزية في عملية التشغيل والبرمجة، المتخصصين في البرامج يعاونوا في الخدمات التي تقدم من

العاملين في المركز الرئيسي، هناك مراجعة مركزية، ورقابة على البيانات، واعداد كبير للبيانات والتنفيذ.

4- الجانب الفني والآلات: التطور، وشبكة اتصالات واسعة لقاعدة البيانات، وتقدم تكنولوجيا الحاسبات الصغيرة بتكاليف أقل ساعدت على تطوير الجانب الفني لمعاونة هذا التنظيم، الحاسبات الصغيرة ساعدت على الآمداد بأجهزة التخزين المباشر والقدرات على تشغيل البيانات والتي يمكن تطبيقها بسهولة ويسر وفقا لاحتياجات مستهلكي البيانات المختلفة، التسهيلات المتخصصة مثل طبع المخرجات يكون موقعها في المركز الرئيسي، معظم الطلب على العمليات الحسابية متاح في الوحدة المركزية، بينما الحاسبات الصغيرة قادرة على تقديم معالجة مستقلة للبيانات فإن الهدف الأولي لها أن تعمل على محطات تشغيل متداخلة مع الحاسب الأكبر في المركز الرئيسي.

5- قاعدة تشغيل البيانات: قاعدة البيانات ماديا موزعة خلال أنحاء التنظيم وتطبيق مفهوم النظم يعني أن قاعدة لبيانات في التنظيم متصلة يبعضها بالمنطق.

6- التطبيق: يطبق في منشأة متاجر الجملة الحاسب المركزي مكانه في المركز الرئيسي يحضر الفواتير،الشراء، سجلات الصيانة الرئيسية، وعمليات معالجة البيانات الرئيسية. وكل مركز مبيعات مجهز بحاسب صغير مستقل للتعامل مع إدخال الطلبات، الرقابة على المخزون، شروط التسليم، جدولة مواعيد التسليم، وكل مستخدم نهائي (مركز مبيعات) يستخدم السجلات الخاصة بعملائه ومخزون لتقديم المعلومات المختلفة، فإذا حدثت حالة نفاذ مخزون فإن مراكز البيع الأخرى تنظر إمكانية مقابلة الطلب من جانبها، وبيانات الأوامر النهائية تحول إلى العمليات الرئيسية لإصدار

الفواتير والخصومات بعد إكمال هذه الوظائف فإن وحدة التشغيل المركزية تراجع قائمة بمواعيد تنفيذ الطلبات حتى يتم اختيار القنوات التي تملأ طلب معين بأقل تكلفة ممكنة.

النظام الموزع: Distributed System

تسهيلات الحاسب الآلي تقدم بشكل لا مركزي في مواقع التطبيق المختلفة وتحت رقابة موظفيهم، لا يوجد جهاز حاسب مركزي، ونظام التوزيع اللامركزي يسمح لأي مستخدم للشبكة أن يتصل بأي تطبيق في أي مركز معالجة في أي نقطة من الشبكة، هذا الاتجاه يمثل التوزيع الكلي لقوة التشغيل.

1- شبكة الاتصالات:

مع عدم وجود حاسب آلي مركزي كبير فإن الاتصالات ما زالت تتم بين جهات التنظيم، والاتصالات التي تتم في هذا النوع من التنظيم يشار إليها بالعلاقات المتداخلةWeb Structure شكل (16-1) ويلاحظ أن الحاسب الكبير قد يكون موجود أوغير موجود في المركز الرئيسي، إذا كان هناك حاسب مركزي في المركز الرئيسي فإن هذا التنظيم يظهر كالشكل الحلقي، ويجد الباحث أن نقطة الخلاف الرئيسية أن الحاسب الموجود في المركز الرئيسي له نفس القوة للحاسبات الموجودة في المراكز الأخرى.

2- الأفراد:

التسهيلات الخاصة بالحاسب الآلي تحت تحكم المراكز أو الإدارات وأن العاملين في الحاسب مستقلون في كل موقع، ولا يوجد عاملين مركزين.

وبهذا يكون تكنولوجيا الحاسبات الصغيرة تمكن أن تعالج بمساعدة أقل تعقيداً عن النظم المركزي.

3- الناحية التشغيلية والإجراءات:

كل مستخدم لديه نظام تشغيل خاص به، نظام قاعدة البيانات الإدارية،

التطبيقات للبرامج، وأن نظم التشغيل قابلة للتعديل مع جميع العمليات وقادرة على تطبيق أي نموذج للتشغيل في النظام.

4- الجانب الفني أو الآلي:

نتائج النظام اللامركزي تؤدي إلى وجود عدة حاسبات موزعة وفقا لاحتياجات المستخدمين النهائيين.

وقد أدى التrدم الفني في الحاسبات الصغيرة إلى توفير قدرات ملائمة لعملية تشغيل البيانات على أساس زيادة معدل الكفاءة/التكلفة، وفقاً لرغبة المستخدم النهائي، كل مستخدم له نظام الحاسب الملائم مع إمكانية مستقلة للتشغيل، توزيع العمل يقلل من الحاجة إلى الرقابة وتحديد الميكانيزم والبيانات الهامة المشتغلة، وأيضا تحديد مستقل للعمليات، عادة ما يكون الحاسب الصغير هو المستخدم في النظم اللامركزية ومع ذلك ليس هناك ما يمنع استعمال الحاسبات الكبيرة إذا دعت الضرورة لذلك.

5- قاعدة البيانات:

كل موقع يحتفظ بمعلوماته مع وجود درجة من المشاركة والتبادل بين عناصر لبيانات بين المواقع، والهدف من تصميم قاعدة البيانات سواء في النظام المركزي أو اللامركزي هو التنسيق وإيجاد العلاقات بين عناصر البيانات المتشابهة حتى إذا كانت البيانات موزعة جغرافيا أو على الأقسام، فيمكن النظر لها بواسطة أي مستخدم له سلطة استخدامها كقاعدة واحدة للبيانات، قاعدة للبيانات والتي بها عناصر بيانات متشابهة تكون شبكة من قاعدة البيانات المتداخلة. وبسبب الاختلاف الذي يوجد في بعض المنظمات فهناك بعض الأجزاء من البيانات تكون قابلة للتطبيق في جميع المجالات في التنظيم، وفي هذه الحالة فإن هذه العناصر المشتركة للبيانات يمكن أن تدمج وتخزن في بعض البرامج الرئيسية لتكون جاهزة للاستخدام بواسطة مواقع أخرى إذا ما أرادت مثل هذه المعلومات.

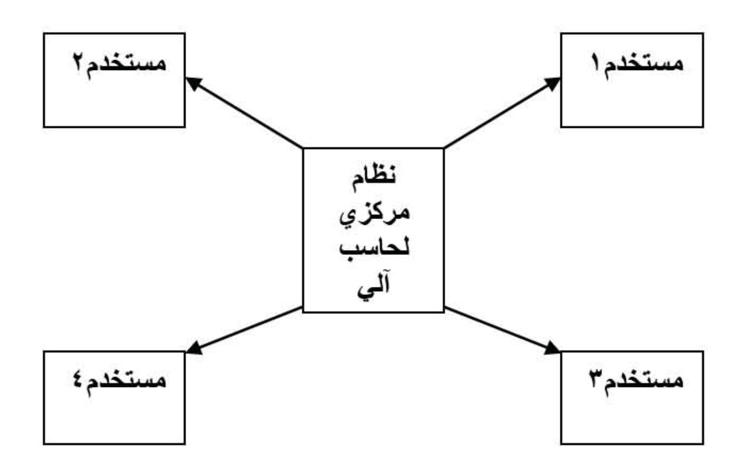
6- التطبيق:

يطبـق في منشـآت هندسـية كبـيرة أو شركات مقـاولات أو إنشـاءات والتـي تتمتـع بدرجـة عاليـة مـن اللامركزيـة عـادة تقسـم حسـاباتهم إلى ثـلاث تكاليـف: الطريـق العـام، الإنشـاءات، وإنشـاءات خاصـة. الاحتياجـات الرئيسـية في كل موقـع يتطلـب حسـابات عامـة وحســابات خاصــة، مدخــلات بيانــات، ومراجعــة لبعــض العمليــات الحســابية والنــماذج الرياضيـة. وأيضـا مخـزون مـن المعـدات والآلات وخامـات خاصـة مثـل الاسـمنت يحتفـظ بهـا في مـكان معـين يكـون مسـؤل عنهـا، مـع وجـود حاسـب صغـير ذو تكلفـة منخفضـة في كل مركـز فـإن التنظيـم قـادر عـلى التأثـير في 10 %وفـر في تكاليـف التشـغيل مقارنـة بتطبيــق حاســب كبــير مركــزي في الموقــع الرئيــسي. بالإضافــة إلى أن التنظيــم اللامركــزي يقـدم طريقـة للتنظيـم تتضمـن فلسـفة الإدارة اللامركزيـة، حيـث أن كل مكتـب يحتفـظ بالرقابـة عـلى برامجـه وعـلى عمليـات التشـغيل المبرمجـة للحاسـب، وأن كل منهـم يعـد تقاريـر بالإنتـاج الخـاص بـه، ومـن الأهميـة بمـكان أن يسـتخدم حاسـب محـلي تحـت رقابـة مبـاشرة مـن المهندسـين لإجـراء العمليـات الحسـابية وتقديـم العطـاءات للمشروعـات القادمـة.

وبمـا أن المكاتـب لهـا احتياجـات متشـابهة في بعـض المواقـع فـإن بعـض التنسـيق المركـزي للنظـام يكـون متـاح، أحـد المكاتـب يعهـد اليـه تنفيـذ هـذا التنسـيق في عمليـة تنميـط المعـدات وتشـغيل النظـام، توثيـق المسـتندات، الرقابـة ولغـة البرامـج وأيضـا قنـوات الاتصـال تـترك مفتوحـة بـين المكاتـب لتوحيـد البيانـات المتاحـة ولتبـادل المعلومـات عـن التكاليـف.

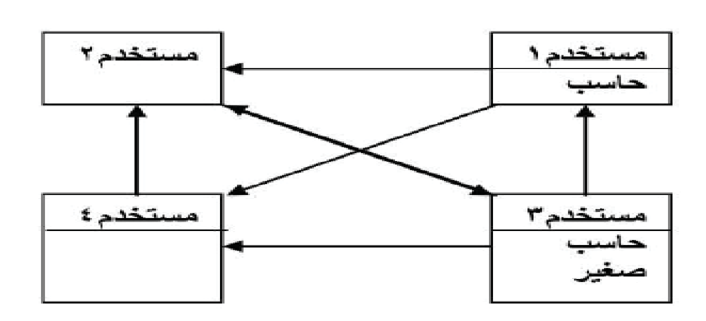
شكل رقم(14-1)

يوضح شبكة الاتصالات في تنظيم مركزي تأخذ شكل النجم



*المصـدر: سـونيا محمـد البكـري، نظـم المعلومـات الإدارية(المفاهيـم الأساسـية)، الإسـكندرية، الـدار الجامعيـة،2003، ص289.

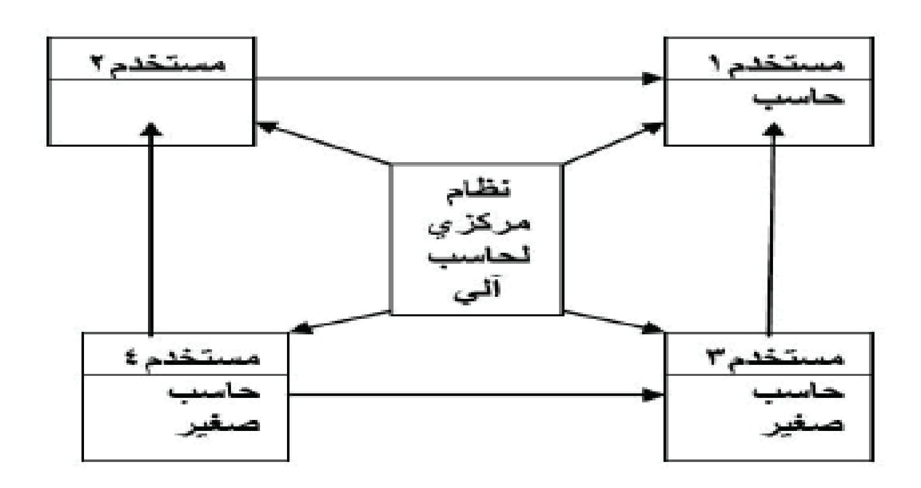
شكل رقم(15-1)



*المصـدر: سـونيا محمـد البكـري، نظـم المعلومـات الإدارية(المفاهيـم الأساسـية)، الإسـكندرية، الـدار الجامعيـة،2003، ص289.

شكل رقم(16-1)

نظام مركزي مع استخدام حاسبات صغيرة



*المصدر: سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية(المفاهيم الأساسية)، الإسكندرية، الدار الجامعية،2003، ص289.

المبحث الثالث

بناء وتطوير نظم المعلومات والدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية في نجاح المنشآت

أولاً: بنـاء وتطوير نظـم المعلومات:

إن التطـور الهائـل في أجهـزة الكمبيوتـر وأهميـة اسـتخدامه في كافـة الأنشـطة والأعـمال الإداريـة والاقتصاديـة والإنتاجيـة أدى ذلـك إلى زيـادة الحاجـة إلى معالجـة المشـكلات في شـكل نظـام بتفاعـل جميـع العنـاصر مـن أجهـزة كمبيوتـر وطـرق تنظيـم الملفـات وقواعـد البيانـات ووسـائل الاتصـالات الحديثـة بهـدف إنتـاج المخرجـات المطلوبـة مـن اسـتخدام جميـع هـذه المكونـات.

يعـد نظـام المعلومـات الإداريـة في أي منظمـة كأي نظـام آخـر فيهـا مثـل: النظـم المحاسـبية، ونظـم التسـويق، ونظـم الإنتـاج، ونظـم التخطيـط، ونظـم الرقابـة ونظـم الحوافـز، فعندمـا تريـد المنظمـة اسـتخدام أجهـزة الكمبيوتـر للمسـاعدة في مواجهـة مشـكلات أنشـطتها، يكـون مـن الـضروري عليهـا تحديـد نظـام اسـتخدام تلـك الأجهـزة وعلاقتهـا بالنظـم الأخـرى قـي التنظيـم، لان الاسـتخدام غـير المخطـط بالتصميـم المناسـب لنظـام المعلومـات يؤثـر سـلباً عـلى قـدرات أحـدث أجهـزة الكمبيوتـر.

لذلـك يكـون مـن الـضروري عـلى المنظمـة الاهتـمام بالتعـرف وتحديـد طلبـات واحتياجـات الإدارة مـن نظـم المعلومـات التـي يـراد بنائهـا للوفـاء باحتياجاتهـا مـن المعلومـات وتخطيـط بنـاء تلـك النظـم بالأسـلوب العلمـي الصحيـح.

دورة حياة تطوير النظم[1]:

بعد القبول أو الاعتراف بضرورة تطوير النظم، وظهور إدارة فعالة لإيجاد نظام منهجي متكامل للتطوير على المستوى الكلي والجزئي للمنظمة، فإن كان هذا النظام أو أجزاء منه موجودة، وهي الحالة الغالبة، فإنه يجب تطويره بشكل منهجي ودوري وباستمرار، وإذا لم يكن موجوداً، وهي حالة نادرة فيجب تصميمه وبناءه من جديد، وهذه العملية تعرف باسم "تحليل وتصميم النظم "أو "تطوير النظم".

عند ظهور الإدارة والرغبة في تطبيق المنهج النظمي على تطوير نظم المنظمة، فمن أولى الحقائق التي ستظهر هي أن أي نظام كان لا يمكن أن يكون ثابتاً وصالحاً إلى الأبد، بل يخضع لدورة حياة، أو دورة تطوير حياة النظامSystem Development .Life Cycle[2]

إن الهدف من بناء الأنظمة أو تطوير حياتها هو من أجل تحديد المشكلات وإيجاد الحلول البديلة لها، وبالوقت نفسه التأكد من أن الخطوات اللازمة لفهم المشكلات، ووضع حلول لها قد تم بطريقة عقلانية (نظمية عملية علمية) صحيحة.

إن أي نشاط عقلاني يحتاج إلى نظام من أجل أن يعمل بسلامة، وأن عمليات وضع الأنظمة وإدامتها أو رفع أدائها تشير إلى مفهوم تطوير الأنظمة التي تمر بخمس مراحل أساسية وهي:

1- الدراسات الاولية(دراسة الجدوى).

2- تحليل متطلبات النظام.

---

(1) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية،(م) ط2،عمان، دار الوراق للنشر والتوزيع، 2002، ص345.

(2) Parker ©and case (T) Management information Systems; Strategy and Action, New. york, Mc Graw-Hill- 1993 ,P600.

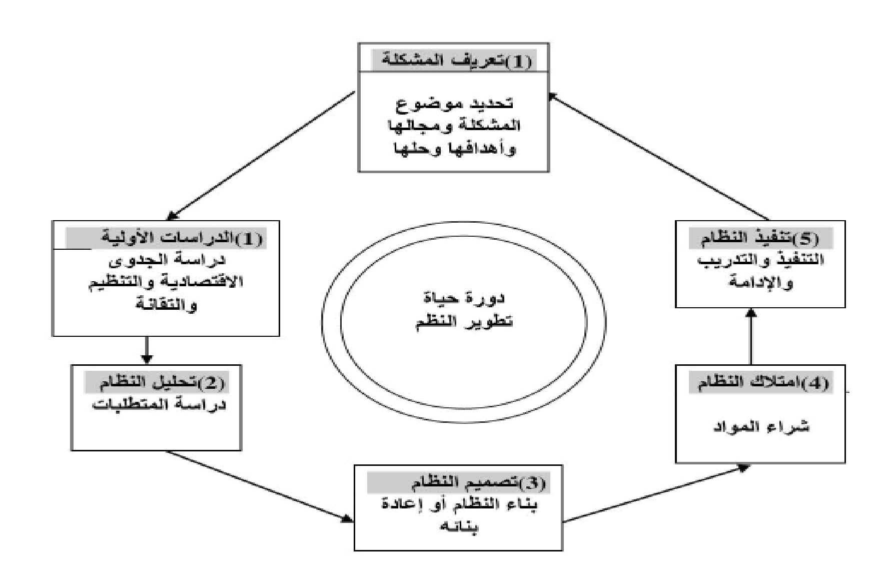
3- تصميـم النظام.

4- امتـلاك النظام.

5- تنفيـذ النظـام والتدريب عليه وأدامته انظر الشـكل(1-17).

شكل رقم(1-17)

دورة حياة تطوير النظم



المصـدر: زيـاد محمـد الشرمـان، مقدمـة في نظـم المعلومـات الإداريـة، عـمان، دار صفـاء للنـشر والتوزيـع،2003، ص108

ولا بـد مـن الإشـارة إلى دورة حيـاة النظـم وعمليـات تطويرهـا تتأثـر بعـدد مـن المتغـيرات والعوامـل التـي يجـب أن تؤخـذ بالحسـبان أهمهـا:

1- التطـور السريع في تكنولوجيـا المعلومات.

2- تعقد النظم نفسـها وتشـعبها، مما يسـتدعي إعادة التبسـيط.

3- تعدد موارد تطوير وتشغيل النظم، الأفراد، الوقت، المال، التكنولوجيا.

4- التغيير في الأهداف والحاجات: هل النظام يحقق أهدافه؟ هل يلبي النظام حاجة المستفيد التي وجد من أجلها؟

5- المقارنة بين العائد والتكلفة: تبرير مصادر الاستثمار في تطوير النظام.

6- مستوى أداء النظام: هل يعمل بشكل فعال؟

7- مستوى المشاركة: هل يشارك المستفيدون في عمليات وتطوير النظام.

مناهج تطوير النظام:

يوجد عدد من المناهج العملية والعلمية المستخدمة في تطوير النظم، من أهمها المنهج التقليدي، والمنهج التركيبي، والمنهج النمطي، ومنهج المستفيد، وفيا يلي نبذة عن هذه المناهج:

أ- المنهج التقليدي:

1. دراسة الجدوى، وأهداف المستفيد، واتخاذ قرار بالاستمرار أم لا.

2. تحليل وتصميم أولي للنظام.

3. دراسة المتطلبات والأجهزة والبرمجيات.

4. تصميم مفصل للنظام.

5. ترميز إجراءات وعمليات النظام (قواميس، تعليمات، أدلة،..)

6. اختبار النظام.

7. تطبيق النظام.

8. صيانة النظام.

ب- المنهج التركيبي أو (البنائي)، وهو المنهج الذي يعتمد على التحليل العمودي، والتحليل الأفقي للنظام، ويأخذ الخطوات الآتية:

1. تحليل مفصل للنظام.

2. وضع خوارزميات.

3. وضع نموذج منطقي(على ورق).

4. إعادة التصميم بالاستعانة بالخرائط التنظيمية، مثل شجرة القرارات.

5. توزيع الواجبات بين الإنسان والآلة.

6. تبرير التكاليف: العائد على الاستثمار.

ج- المنهج النموذجي أو (النمطي) Prototyping:

يعتمد هذا المنهج على بناء نموذج مصغر للنظام، وهو نظام قابل للاستعمال ولكنه، رخيص الثمن وسريع العطب وقابل للتغير، يقوم المستعمل بتقديم اقتراحات لتطوير هذا النظام، تدخل هذه الاقتراحات لتطوير هذا النظام، وتدخل هذه الاقتراحات في عملية التعديل الجارية على النظام، وهكذا حتى يكتمل النظام ويصبح نظاماً نهائياً، بهذه الطريقة يكتسب العاملون خبرة ممتازة أثناء عملية البناء، ويعد هذا المنهج من أشهر المناهج التجريبية التي تعتمد على الخطأ والصواب. ويمر هذا المنهج بالمراحل التالية:

1- بيان المتطلبات والأهداف.

2- بناء نظام نموذجي أول.

3- تنفيذ النموذج الأولي واستخدامه.

4- الحصول على التغذية الراجعة.

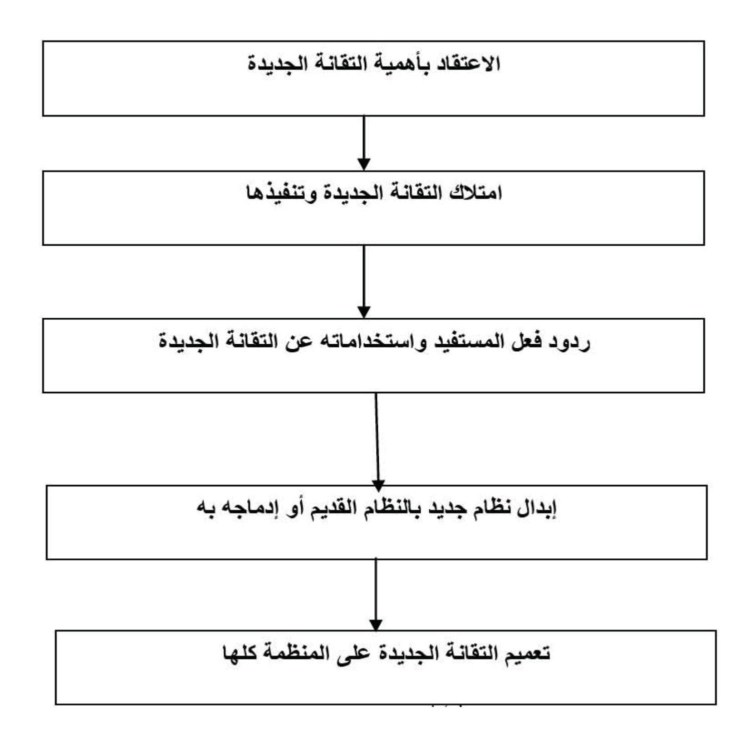
5- إعادة بناء النظام وتطويره.

6- تنفيـذ النظام وإدامته.

د- طريقة المسـتفيد:

هـي طريقـة التطويـر التـي تتـاح الفرصـة فيهـا أمـام المسـتفيد النهـائي لتطويـر النظـام بنفسـه وليـس بالاعتـماد عـلى الاختصاصـين والخـبراء فقـط، فعندمـا تشـتري شركـة مـا مـن الـشركات المصنعـة، أجهـزة حاسـوب. يقـوم المسـتفيدون بتطويـر النظـام، هـم بأنفسـهم. وتختلـف مراحـل التطويـر في هـذه الطريقـة كثـيراً عـن الطريقـة البنائيـة وأيضـاً عـن الطريقـة التقليديـة. هـذا المنهـج يمكـن أن يأخـذ شـكل الطريقـة التقليديـة أو النموذجيـة، أو طريقـة إبداعيـة جديـدة.

وطريقـة التطويـر بوسـاطة المسـتفيد هـي الطريقـة الأكـثر انتشـاراً اليـوم وبخاصـة الطريقـة الإبداعيـة Intuitive وغالبـاً مـا تأخـذ طريقـة المسـتفيد الخطـوات التاليـة:



إن أي نشـاط إنسـاني لا بـد مـن أن يجـري في اطـار نظـام مـا، لذلـك فهـو يحتـاج دائمـاً إلى تطويـر دائـم، هـذا مـن جهـة والى عقليـة نظميـة حتـى يعمـل بسـلامة وفاعليـة مـن جهـة أخـرى.

إن عمليـات تطويـر وبنـاء النظـم وإدامتهـا (المحافظـة عليهـا) تشـير إلى دورة حيـاة تطويـر النظـم، وأن نظـم المعلومـات الإداريـة تخضـع لخطـوات تطويـر النظـم نفسـها، مـع الاعتنـاء بخصوصيـات نظـم المعلومـات الإداريـة.

فبعـد الاعـتراف والقبـول بوجـود مشـكلات في نظـم المعلومـات الإداريـة وهـي كثـيرة في الوقـت الحـاضر وظهـور إرادة عقلانيـة لحلهـا، إن كان عـلى المسـتوى الـكلي أو المسـتوى الجـزئي، يكـون عـلى الإدارة وضـع خطـة مرحليـة لبنـاء نظـم المعلومـات الإداريـة المرغوبـة إذا لم تكـن موجـودة، وهـى حالـة نـادرة، أو تطويرهـا إذا كانـت موجـودة، وهـي الحالـة الشـائعة، وعـلى الإدارة تشـكيل فريـق التطويـر مـن ثلاثـة أطـراف رئيسـية وهـي: المسـتفيدون مـن التطويـر، والإدارة أو الجهـة التـي تريـد تطويـر نظامهـا والمطـورون أنفسـهم مـن محللـين ومصممـين ومبرمجـين وخـبراء معلومـات.

إن معظـم الأدبيـات تشـير إلى أن مراحـل دورة حيـاة تطويـر النظـم تمـر بخمـس مراحـل أسـاس، وكل مرحلـة تمـر بدورهـا بعـدد مـن الخطـوات الفرعيـة المنظمـة والمنسـقة. أنظـر الشـكل (1-18)[1].

وتحـدد مرحلـة تطويـر نظم المعلومات الإدارية في المراحـل التالية:

(1) كامل السيد غراب، فاديه محمد حجازي ،نظم المعلومات الإدارية مدخل تحليلي» ط1، الرياض، مطابع جامعة الملك سعود، 1997، ص61.

المرحلـة الأولى: مرحلة البحث (الدراسـة الأولية).

المرحلـة الثانيـة: مرحلـة تحليل النظم System Analysis.

المرحلـة الثالثة: مرحلـة التصميم System Design.

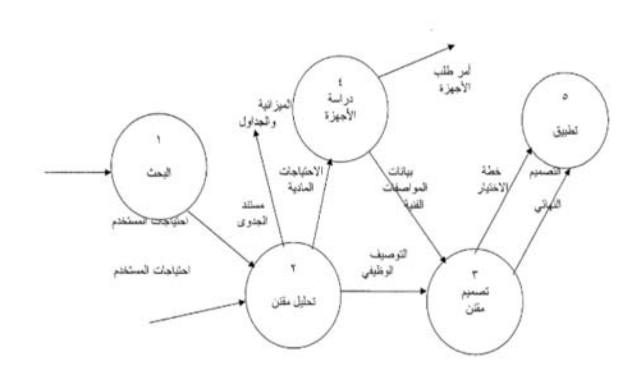
المرحلـة الرابعة: مرحلـة التنفيذ System implementation.

المرحلة الخامسـة: مرحلة ما بعد التنفيذ Post implementation.

تشـكل هذه المراحل ما يسـمى بدورة حياة النظامSystem Development Life cycle (SDLC) التـي تعتمـد على منطوق النظم في التحليل ابتداء من الأعلى إلى الأسـفل.

شكل رقم (1-18)

مراحل تطوير نظم المعلومات الإدارية



المصدر:

De Marco, T., Strutured Analysis and System Specification (Englewood Cliffs, New .Jersey: Prentice-Hall, Inc.,1979), p.20

ثانيا: الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات الإدارية في نجاح المنشآت:

تعـد نظـم المعلومـات الإداريـة أحـد أهـم أدوات تطـور ونجـاح المنشـآت عـلى اختـلاف أنواعهـا خاصـة التجاريـة منهـا ويتمثـل ذلـك مـن خـلال العنـاصر التاليـة[1]:

1) تحسين عمليات الأعمال Improving Business Operations

إن اسـتخدام تكنولوجيـا نظـم المعلومـات في تحسـين عمليـات الشركـة يكـون لـه بالـغ الأثـر في نجاحهـا، وكذلـك الاسـتثمارات في تكنولوجيـا المعلومـات IT تسـاعد في إجـراء عمليـات الشركـة المتنوعـة بطريقـة جوهريـة وأكـثر فاعليـة.

إن التحسـين المسـتمر في عمليـات الأعـمال بالشركـة يسـاهم بشـكل كبـير في خفـض التكاليـف وتحسـين جـودة وتسـليم المنتجـات والخدمـات المرافقـة، عـلى سـبيل المثـال: تطـورت صناعـة السـيارات ومكوناتهـا وتحسـنت باسـتخدام تقنيـات التصنيـع بمسـاعدة الحاسـب.

2) تشجيع الابتكارات في الأعمال Promoting Business Innovation

لا شـك بـأن الاسـتثمار في تكنولوجيـا نظـم المعلومـات يمكـن الشركـة في تطويـر المنتجـات والخدمـات وهـذا مـن شـأنه يخلـق فـرص لأعـمال جديـدة ويسـاعد الشركـة في التوسـع في أسـواق جديـدة أو في جـزء مـن الأسـواق الحاليـة، مثـال عـلى ذلـك: اسـتخدام آلات الـصرف الأتوماتيـه في البنـوك.

3) حجب العملاء والموردين Locking in Customers and Suppliers

الاسـتثمارات في تكنولوجيـا المعلومـات يمكـن أن تسـمح للأعـمال بحجـب العمـلاء والموردين بواسـطة بنـاء علاقـات جديـدة فيـما بينهـم، وهـذا بـدوره يمنـع العمـلاء والموردين مـن تـرك الشركـة مـن أجـل منافسـيها أو إكـراه الشركـة عـلى أقـل علاقـات مربحـة، فاسـتخدام تكنولوجيـا المعلومـات في هـذه العلاقـات يهـدف

(1) موقع www.caoa.gov.eg.

إلى تحسين جوهري في جودة الخدمات المقدمة للعملاء والموردين في أنشطة التوزيع والتسويق والمبيعات.

4) رفع الحواجز عن الدخول Raising Barriers To Entry

بإجراء استثمارات في تكنولوجيا المعلومات لتحسين عملياتها أو تجديد أفكارها، قد تعدل الشركة حواجز الدخول التي قد تشجع أو تؤخر الشركات الأخرى عن دخول السوق مثال: تقليل مبلغ الاستثمار أو تعقيد التكنولوجيا المطلوبة للتنافس في صناعة ما أو جزء من السوق وتلك الإجراءات قد تتجه إلى تشجيع الشركات فعلا في الصناعة وتمنع الشركات الخارجية من دخول الصناعة.

5) إنشاء تكاليف التحويل Creating Switching Costs

التأكيد الرئيسي في نظم المعلومات هو بناء تكاليف تبديل داخل العلاقات بين الشركات وعملائها أو مورديها، وهذا يعني أن الاستثمارات في تكنولوجيا نظم المعلومات قد تجعل العملاء أو الموردين يعتمدون على الاستخدام المتواصل لنظم المعلومات البينتنظيمية المتجددة ومتبادلة الفائدة، ومن ثم يصبحون كارهين لدفع التكاليف في الوقت المطلوب بالإضافة إلى الأموال والجهد وعدم الملائمة الذي قد يغير في منافس الشركة.

6) بناء منصة لتكنولوجيا المعلومات Strategic IT Platform

الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يمكن الشركة من بناء منصة لتكنولوجيا المعلومات الاستراتيجة التي تتيح للشركة أخذ الفرصة الإستراتيجية، وفي حالات كثيرة ينتج ذلك من شركة تستثمر في نظم المعلومات مرتبطة بالحاسب متقدمة لتحسين كفاءة عملياتها الداخلية الخاصة بها، مثال: أن الأجهزة والبرمجيات المطلوبة وتطوير شبكات الاتصالات البعيدة واستئجار متخصص نظم المعلومات وتدريب المستخدمين النهائيين، ومن ثم الاتصال بمنصة التكنولوجيا هذه، يمكن للشركة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات عن طريق إنشاء سلع وخدمات.

الفصل الثاني

نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة

المقدمة:

يتخصص هذا الفصل باستعراض نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة من خلال نشأة وتطور هذه الشركات وتطور نظامها المعلوماتي من النظم اليدوية إلى نظم المعلومات المحوسبة، وما هي أنواع نظم المعلومات في هذه الشركات ومن ثم استخدام هذه النظم المعلوماتية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة في عملية اتخاذ القرارات.

ويتكون هذا الفصل من مبحثين:

يتناول المبحث الأول: نظم المعلومات الإدارية في شركة المدينة المنورة للتمور.

أما المبحث الثاني: فيتناول نظم المعلومات الإدارية في الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة (تويوتا).

المبحث الأول

نظم المعلومات الإدارية في شركة المدينة المنورة للتمور[1]

(1) نشأة وتطور شركة المدينة المنورة للتمور:

تأسست شركة المدينة المنورة للتمور ومشتقاتها (تمور) عام1991م برأس مال مدفوع بالكامل قدره (10.000.000) عشرة ملايين ريال سعودي.

النشاط الرئيسي للشركة: تعبئة وتغليف التمور ومشتقاتها.

تأسست الشركة لخدمة المزارعين في المملكة العربية السعودية ومساعدتهم على تسويق منتجاتهم من التمور، وقد بدأت الشركة عملها من خلال امتلاكها لأحد أكبر مصانع التمور في المدينة المنورة، وكان المصنع في بدايته يحتوي على صالة إنتاج ملحق بها ثلاجة لتخزين التمور الخام، ونظرا للنجاح المضطرد والحاجة لتوسعة المصنع وزيادة الطاقة الإنتاجية لتلبية احتياجات العملاء، تم بناء مباني إضافية مثل صالة إنتاج مساحتها أربع آلاف متر مربع مجهزة بأحدث الآلات والمعدات وخطوط الإنتاج ذات التقنية العالية وتسعة مستودعات تبريد جديدة وصالة مناولة للتمور الخام ومباني للإدارة وزيادة عدد الوحدات السكنية للعاملين وغيرها من الخدمات المساندة.

بدأت الشركة عملها في عام 1991بعدد (50عامل إنتاج) ليصبح العدد في عام 2011م (150عامل) ذوى خبرة كبيرة في تصنيع وتعبئة التمور.

وتبلغ الطاقة الإنتاجية الحالية المرخصة للمصنع (3200 طن) ثلاثة آلاف ومائتي طن سنويا، وهناك توجه لدى الشركة لزيادة طاقتها الإنتاجية لتصل إلى(5000طن) سنويا.

(1) المصدر: سجلات شركة المدينة المنورة للتمور.

وتقـدم شركـة المدينة للتمـور لعملائها الخدمـات التالية:

- توفـير عبـوات الصدقـات الخاصـة لإفطـار الصائـم وتوزيعهـا نيابـة عنهـم في الحرمـين الشريفـين في شـهر رمضـان المبـارك وموسـم الحـج.

- تقديـم خدمـات الإعاشـة للـشركات والمصانـع وكذلـك للمصانـع الوطنيـة المتخصصـة في إنتـاج البسـكويت والحلويـات وشركات الطـيران.

- الاسـتعداد التـام لإيصـال منتجـات الشركـة إلى عملائهـا في أنحـاء العـالم وبأسـعار منافسـة.

وتصبـو الشركـة إلى زيـادة رقعـة انتشـارها في أنحـاء العـالم وذلـك مـن خـلال زيـادة إنتاجهـا وتقديـم تشـكيلة واسـعة مـن المنتجـات لتحافـظ عـلى الريـادة والتقـدم في سـوق العمـل.

(2) تطـور نظـام المعلومات في شركة المدينة المنـورة للتمور:

لقــد تطرقنــا في الفصــل الأول إلى أهميــة المعلومــات ونظمهــا في عمليــة اتخــاذ القـرارات في المنظـمات بشـكل عـام، والـشركات التجاريـة منظمـة كباقـي المنظـمات لابـد لهـا أن تتخـذ قراراتهـا بنـاءا عـلى معلومـات عاليـة الجـودة للوصـول إلى قـرارات رشـيدة.

تشـير الإحصـاءات في شركـة المدينـة المنـورة للتمـور أن عـدد الاداريـين والعاملـين فيهـا بلـغ (150) عامـل، وبالتـالي فـإن نظـم المعلومـات الإداريـة تخـدم هـؤلاء بالإضافـة جهـات خارجيـة.

وكــما ذكرنــا ســابقا بــأن الشركــة قــد تأسســت في عــام 1991م وبــدأ العمــل فيهــا بنفــس العــام ونظــرا لصغــر حجــم الشركــة ومحدوديــة إنتاجهــا داخــل المملكــة كان النظــام المعلومــات اليــدوي هــو الســائد في جميــع نشــاطها، ثــم تطــورت الشركــة واتســع نشــاطها وتوجهــت إلي التصديــر الخارجــي لذلــك تحتــم عــلى الشركــة حوســبة نظــام معلوماتهــا الإداري، وكان للتحــول مــن النظــام القديــم (الداخــلي)

إلى النظـام الجديـد التصديـر (الخارجـي) كبـير الأثـر في حوسـبة نظـم المعلومـات الإداريـة لديهـا وخاصـة نظـام الحسـابات والمبيعـات والمشـتريات والمسـتودعات، وهـذا مـن شـأنه يدعـم الإدارة في عمليـة اتخـاذ القـرار.

ففـي عـام 1991م كان نظام المعلومـات يدويا ويرجع ذلك للأسـباب التالية:

- لم يكن اسـتعمال الحاسـب الآلي شـائعا آن ذاك مع ارتفاع تكلفته.

- إن نشـاطات الشركـة كانت تتم بسـهولة ويسر وخالية مـن التعقيد.

- صغـر حجم الشركة ومحدودية أنشـطتها.

- أقسـام الشركـة محـدودة وعدد الموظفـين والعاملين لا يحتاج إلى نظم محوسـبة.

وبالعــودة إلى إدارة الحاســوب بالشركــة، فقــد تــم شراء جهــاز كمبيوتــر واحــد في عــام1995م، وبعــد ذلــك تــم شراء (10) أجهــزة كمبيوتــر في عــام 2001م وفي عــام2011م تمتلــك الشركــة (35) جهــاز حاســوب.

وتحــرص شركــة المدينــة المنــورة عــلى متابعــة كل مــا هــو جديــد في مجــال نظــم المعلومــات الإداريــة وتقنيــة المعلومــات إيمانــا منهــا بأهميــة هــذه التقنيــة في أعــمال المنظــمات عــلى اختــلاف أنواعهــا، لذلــك طبقــت الشركــة برنامج(ألفــا) لخدمــة جميــع الأقســام (الحســابات، المبيعــات، المشــتروات، المســتودعات، الإنتــاج، الشــئون الإداريــة) ويتكــون نظــام معلومــات الشركــة مــن النظــم الفرعيــة التاليــة:

1- نظام إدارة الحسـابات العامة.

2- نظـام إدارة المبيعات.

3- نظام ادارة المشـتروات.

4- نظام إدارة المسـتودعات.

5- نظـام إدارة الإنتاج.

6- نظام الشـئون الإدارية.

ولقـد قامـت بمـشروع ربـط مختلـف أقسـامها وإداراتهـا بشـبكة حاسـوب داخليـة متكاملـة، ويوجـد نظـام بريـد الكـتروني داخـلي، وتعتمـد الشركـة في اتصالاتهـا الخارجيـة عـلى موقـع الشركـة عـلى شـبكة المعلومـات الدوليـة (الانترنـت) والبريـد الالكـتروني والـذي يشـكل نقلـة نوعيـة في مجـال الاتصـال والتواصـل مـع العـالم الخارجـي.

كـما أن الشركـة لديهـا عـدد (5) خمسـة أجهـزة فاكـس، وعـدد (10) عـشرة خطـوط هاتـف، وعـدد(25) خـط جـوال، وطريقـة اتصـالDSL.

حصول الشركة على شـهادات ال HACCPوال ISO9001:2000.

ولقــد اســتمرت الشركــة في عمليــة تحديــث الأجهــزة وشراء وامتــلاك الحواســيب الشـخصية حتـى اليـوم، وذلـك للأهميـة الكبـيرة للحاسـبات الآليـة في تسـهيل عمليـات الشركـة مـن حيـث السرعـة، والدقـة، وسـهولة الحصـول عـلى البيانـات والمعلومـات كان مـن الصعـب الوصـول إليهـا، وتقديـم المعلومـات بشـكل فـوري عنـد الحاجـة إليهـا لاتخـاذ القـرار المناسـب والرشـيد.

(3) عناصر نظم المعلومات الإدارية في شركة المدينة المنورة للتمور:

1- المكونـات الصلبة:

تشــير المعلومــات المتوفــرة إلى أن شركــة المدينــة المنــورة للتمــور تســتخدم (35) جهــاز كمبيوتــر في نشــاطاتها، وذلــك لمقابلــة التطــورات السريعــة والقفــزات الكبــيرة في مجــال تقنيــة الحاســبات.

2- البرامج:

في مجال البرامج، تقوم الشركة بشراء نظم برامجها من السوق مباشرة.

3- الإجراءات:

الإجـراءات هـي خريطـة لمسـار نظـام المعلومـات التـي تصـف الخطـوات والتعليـمات حـول طريقـة اسـتخدام النظـام وتشـغيل البيانـات للحصـول عـلى المعلومـات،ولم يحصـل الباحـث عـلى دليـل يصـف إجـراءات اسـتخدام نظـام المعلومـات في شركـة المدينـة المنـورة للتمـور.

4- القـوى البشرية:

تعنـــي القـــوى البشريـــة هـــؤلاء الأفـــراد الذيـــن يشـــغلون ويســـيطرون عـــلى نظـــم المعلومـــات ولهـــم مســـميات وظيفيـــة مثـــل: (محلـــل نظـــم، مبرمـــج، مدخـــل بيانـــات)

وقـد بلـغ عـدد الموظفـين في نظـام المعلومـات في شركـة المدينـة المنـورة للتمـور والذيـن يمثلـون أعضـاء مركـز الحاسـوب مـن الهيئـة الادارية والفنيـين والحرفيـين (3) موظفـين.

المبحث الثاني

نظم المعلومات الإدارية في الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة (تويوتا)[1]

(1) نشأة وتطور الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة.

تأسس الفرع الرئيسي في المدينة المنورة عام1993م.

النشاط الرئيسي للفرع: شراء وبيع السيارات الجديدة والمستعملة وبيع قطع الغيار الأصلية، وصيانة السيارات تويوتا ودهاتسو وليكزس.

تأسس فرع الشركة بالمدينة المنورة ليكون قريبا من العملاء، ولتقديم أفضل الخدمات لهم، وتلبية احتياجاتهم من السيارات التي تتناسب مع أذواقهم وميولهم، وقد بدأت الشركة مزاولة عملها منذ تأسيسها في المدينة المنورة بافتتاح أقسامها التالية:

1- مركز مبيعات السيارات الجديدة.

2- مركز مبيعات السيارات المستعملة.

3- الصيانة.

4- مركز مبيعات قطع الغيار.

5- قسم الحسابات.

في قسم السيارات الجديدة: ونظرا للنجاح الكبير والرغبة في تقديم التسهيلات للعملاء فقد تطور القسم خلال الفترة من 1993م حتى 2000م حيث كان يعمل فقط (3) بائعين وخلال الفترة من 2000م حتي2007م كان يعمل (8) بائعين، ثم تطور القسم ليصبح عدد البائعين فيه(11) بائع في عام 2011م.

---

(1) المصدر: عند قيام الباحث بزيارة مقر الشركة ومقابلة أحد المسؤلين هناك.

أمـا قسـم السـيارات المسـتعملة: بـدأ العمـل في هـذا القسـم ببائـع واحـد في عـام 1993م وتطـور القسـم وفي خـلال الفـترة مـن 2003م وحتـى 2011م أصبـح العـدد (5) بائعـين يعملـون في هـذا القسـم.

وفي قسـم الصيانـة: كان عـدد الموظفـين في هـذا القسـم مـا يقـارب(30) موظـف خـلال الفـترة 1993م حتـى عـام2005م أمـا الآن وفي عـام 2011م أصبـح العـدد يناهـز (50) موظفـا.

وفي قسـم قطـع الغيـار: مـع ابتـداء مزاولـة العمـل في عـام 1993م لا يوجـد إلا فـرع واحـد لقطـع الغيـار، أمـا الآن فيوجـد فـروع متعـددة نظـرا لاتسـاع مجـال العمـل وكان عـدد الموظفـين حتـى عـام 2006م مـا يقـارب (5) موظفـين أمـا ألان وفي عـام 2011م أصبـح العـدد(20) موظـف نظـرا لتقسـيم المهـام.

أمـا قسـم الحسـابات: فقـد كان عـدد الموظفـين في هـذا القسـم (2) اثنـان حتـى عـام2005م أمـا الآن وفي عـام 2011م ازداد العـدد ليصبـح (5) خمسـة موظفـين في هـذا القسـم نتيجـة التوسـع الحاصـل في النشـاط.

وفي عـام 2011م تـم افتتـاح قسـم جديـد وهـو قسـم الإكسسـوارات لتقديـم خدمـة مميـزة للعمـلاء وتحقيـق رضائهـم، حيـث بـدأ العمـل في هـذا القسـم بعـدد (2) موظـف نظـرا لحداثتـه.

(2) تطور نظام المعلومات في الشركة المتحدة للبيع بالتقسيط المحدودة:

لقـد تحدثنـا آنفـا عـن أهميـة المعلومـات ونظمهـا في عمليـة اتخـاذ القـرارات في المنظـمات بشـكل عـام، والـشركات التجاريـة منظمـة كباقـي المنظـمات لابـد لهـا أن تتخـذ قراراتهـا بنـاءا عـلى معلومـات عاليـة الجـودة وذلـك للوصـول إلى قـرارات رشـيدة.

تشـير الإحصـاءات في الشركـة المتحـدة للبيـع بالتقسـيط المحـدودة في المدينـة المنـورة أن عـدد الإداريـين والعاملـين فيهـا بلـغ (110) عامـل، وبالتـالي فـإن نظـم المعلومـات الإداريـة تخـدم هـؤلاء بالإضافـة جهـات خارجيـة.

وكـما ذكرنـا سـابقا بـأن فـرع الشركـة قـد تأسـس في عـام 1993م وبـدأ العمـل فيـه بنفـس العـام ونظـرا لصغـر حجـم فـرع الشركـة بالمدينـة المنـورة، كان النظـام المعلومـات اليـدوي أو النصـف آلي هـو السـائد في جميـع نشـاطاتها، ثـم تطـورت الشركـة واتسـع نشـاطها، وفتحـت فـروع متعـددة لهـا في جميـع مناطـق المدينـة المنـورة، لذلـك تحتـم عليهـا حوسـبة نظـام معلوماتهـا الإداري لمقابلـة هـذا التوسـع والانفتـاح، وكان للتحـول مـن النظـام المحـدود إلى النظـام الجديـد الواسـع والممتـد، كبـير الأثـر في حوسـبة نظـم معلوماتهـا الإداريـة وخاصـة نظـام الحسـابات والمبيعـات والمشـتريات والمسـتودعات، والصيانـة، وهـذا مـن شـأنه يدعـم الإدارة في عمليـة اتخـاذ القـرار.

ففي عام 1993م كان نظام المعلومات يدويا ويرجع ذلك للأسباب التالية:

- استعمال الحاسب الآلي نادرا وفي حدود ضيقة.

- سهولة أعمال الشركة وخلوها من التعقيد.

- صغر حجم الشركة.

- فروع الشركة محدودة وعدد الموظفين لا يحتاج إلى نظم معلومات محوسبة.

وبالعـودة إلى قسـم الحاسـب الآلي بالشركـة، فقـد تـم اسـتخدام جهـاز كمبيوتـر واحـد في عـام1994م وكان هـذا الجهـاز لـدى مديـر الفـرع، ثـم تطـور نظـام الحاسـب الآلي وأصبحـت غالبيـة أعـمال الشركـة آليـة في عـام 2011م في أقسـام المبيعـات وقطـع الغيـار والصيانة(اسـتقبال الصيانـة) وقسـم الحسـابات، كـما يوجـد مسـئول واحـد في قسـم الحاسـب الآلي، وتسـتخدم الشركـة نظـام البرامـج في أعمالهـا بطريقتـين إمـا بشرائهـا مـن السـوق مبـاشرة أوعـن طريـق تصنيعهـا بداخـل الشركـة.

وتنقسـم نشـاطات قسـم الحاسـب الآلي في الشركـة المتحـدة للبيـع بالتقسـيط المحدودة(تويوتـا)كالآتي:

1- تشـغيل ومتابعـة النظـم الفرعيـة العاملـة بالشركـة، مثـل نظـام إدارة المبيعـات، نظـام الصيانـة، نظـام قطـع الغيـار، نظـام إدارة الحسـابات.

2- التخطيـط وتنفيـذ عمليـات التطوير الإداري على النظـم العاملة.

3- التدريـب الخارجي.

وتحـرص الشركـة المتحـدة للبيـع بالتقسـيط المحدودة(تويوتـا) عـلى متابعـة كل مـا هـو جديـد في مجـال نظـم المعلومـات الإداريـة وتقنيـة المعلومـات إيمانـا منهـا بأهميـة هـذه التقنيـة في أعـمال المنظـمات عـلى اختـلاف أنواعهـا، لذلـك طبقـت الشركـة نظـام برنامـج أوركل وبرامـج أخـرى لخدمـة جميـع الأقسـام (الحسـابات، المبيعـات، الصيانـة، قطـع الغيـار، الشـئون الإداريـة). ويتكـون نظـام معلومـات الشركـة مـن النظـم الفرعيـة التاليـة:

1- نظام إدارة الحسـابات العامة.

2- نظـام إدارة المبيعات.

3- نظـام الصيانة.

4- نظـام قطع الغيار.

5- نظام الشـئون الإدارية.

ولقـد قامـت بمـشروع ربـط مختلـف أقسـامها وإداراتهـا بشـبكة حاسـوب داخليـة متكاملـة، ويوجـد نظـام بريـد الكـتروني داخـلي، وتعتمـد الشركـة في اتصالاتهـا الخارجيـة عـلى موقـع للشركـة عـلى شـبكة المعلومـات الدوليـة (الانترنـت) والبريـد الالكـتروني. كـما يوجـد لديهـا نظـام السـداد الالكـتروني.

ولقــد اســتمرت الشركــة في عمليــة تحديــث أجهزتهــا وامتــلاك الحواســيب الشــخصية حتــى الوقــت الحــاضر، لأهميــة الحاســبات الآليــة في تســهيل عمليــات الشركــة مــن حيــث السرعــة، والدقــة، وســهولة الحصــول عــلى بيانــات ومعلومــات كان في المــاضي مــن الصعــب الوصــول إليهــا، وتقديــم المعلومــات بشــكل فــوري عنــد

الحاجـة إليهـا لاتخـاذ القـرار المناسـب والرشـيد، بالإضافـة إلى تخفيـف حـدة الإرهـاق التـي كان يعـاني منهـا الموظفـين.

(3) عنـاصر نظـم المعلومـات الإداريـة في الشركـة المتحـدة للبيـع بالتقسـيط المحـدودة:

1- المكونـات الصلبة:

تشـير المعلومـات المتوفـرة إلى أن "الشركـة المتحـدة للبيـع بالتقسـيط المحـدودة". تسـتخدم أحـدث أجهـزة الحاسـب الآلي وفي أغلـب نشـاطاتها، وذلـك لمقابلـة التطـورات السريعـة والقفـزات الكبـيرة في مجـال تقنيـة الحاسـبات.

2- البرامـج (التقنيـة اللينة):

في مجـال البرامـج، تقـوم الشركـة بـشراء نظـم برامجهـا مـن السـوق مبـاشرة أو صناعـة تلـك البرامـج داخـل الشركـة.

3- الإجراءات:

الإجـراءات هـي خريطـة لمسـار نظـام المعلومـات التـي تصـف الخطـوات والتعليـمات حـول طريقـة اسـتخدام النظـام وتشـغيل البيانـات للحصـول عـلى المعلومـات، ولم يحصـل الباحـث عـلى دليـل يصـف إجـراءات اسـتخدام نظـام المعلومـات في "الشركـة المتحـدة للبيـع بالتقسـيط المحـدودة.

4- القـوى البشرية:

تعنـي القـوى البشريـة هـؤلاء الأفـراد الذيـن يشـغلون ويسـيطرون عـلى نظـم المعلومـات ولهـم مسـميات وظيفيـة مثـل: (محلـل النظـم، مصمـم النظـم، مبرمـج، مدخـل بيانـات).

وقـد بلـغ عـدد الموظفـين في مركـز إدارة المعلومـات في الشركـة المتحـدة للبيـع بالتقسـيط المحـدودة (4) موظفـين.

خلاصة الفصل الثاني:

ناقش هذا الفصل نشأة وتطور بعض الشركات التجارية بالمدينة المنورة، ومن ثم تطور نظام معلوماتها الإدارية، كما ناقش مكونات وعناصر النظام حيث تشكل هذه الموضوعات مدخلا لمناقشة موضوعات الفصل الثالث الذي سيتناول عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة الميدانية.

الفصل الثالث

عرض وتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة الميدانية

مقدمة:

يتخصص هذا الفصل بتقديم تحليل البيانات المجمعة من الأفراد المبحوثين الذين أجابوا عن فقرات الاستبانة المتعلقة بدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية، كما يسعى هذا الفصل على التعرف على مدى استخدام وكفاءة وفاعلية نظم المعلومات وأثرة على رفع مستوى كفاءة الأنشطة والأعمال في الشركات التجارية بالمدينة المنورة . ويستند التحليل إلى أهداف وأسئلة الدراسة ومنهجيتها التي سبق الإشارة إليها في الفصل الأول.

وصف خصائص الأفراد المبحوثين:

تألفت عينة مجتمع الدراسة من جميع المديرين العاملين في الشركات التجارية المبحوثة، ويشمل لفظ مدير في هذه الدراسة على كل من: مدير عام ونائب مدير عام ومدير دائرة ورئيس قسم، وقد بلغ عددهم (140) مديرا تقريباً في مستوى الإدارة العليا، واتبع الباحث أسلوب الحصر الشامل، وتم توزيع (140) استبانه عليهم جميعا، استرد منها الباحث (100) ولم يستبعد أي من الاستبيانات المستردة بسبب صلاحيتها جميعها للدراسة، ويمكن تعليل ذلك إلى المستوى الثقافي الجيد لأفراد عينة الدراسة، وبالتالي فقد شكلت

الاستبانات المستردة ما نسبته (71.42%) من مجتمع الدراسة وهذا يشكل عينة مناسبة الحجم لاستخلاص النتائج في هذه الدراسة، والجدول رقم (3-1) التالي يوضح عدد والاستبانات الموزعة والمستردة ونسبتها.

جدول (3-1)

عدد الاستبانات الموزعة ونسبة والمسترجع منها

عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	النسبة المؤية
140	100	71.42%

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

أولا: خصائص أفراد العينة بحسب الفئة العمرية:

يمثل الجدول (3-2) توزيع الأفراد المبحوثين بحسب الفئات العمرية، ويلاحظ أن أعمارهم تتوزع بنسب مختلفة بين الفئات.وان غالبية الاستجابات تقع في الفئة العمرية(30 أقل من40 سنة)بنسبة 49% تليها الفئة(40أقل من50سنة) بنسبة 26 %ثم

جدول(3-2)

توزيع الأفراد المبحوثين حسب الفئة العمرية

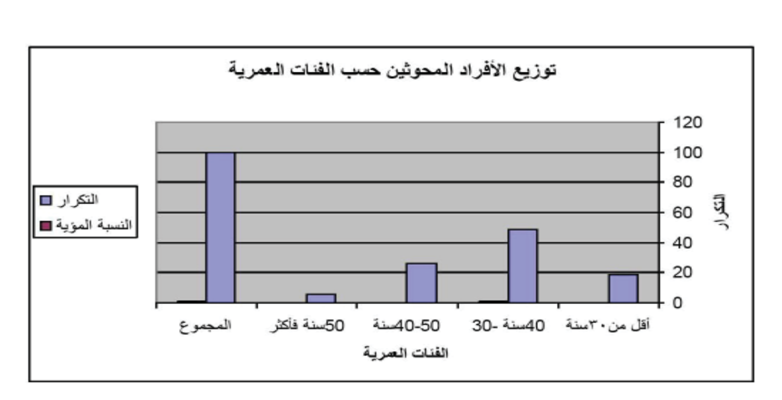
الفئة العمرية	التكرار	النسبة المؤية
أقل من30سنة	19	19%
30 أقل من40سنة	49	49%
40-50 أقل من سنة	26	26%
50سنة فأكثر	6	6%
المجموع	100	100%

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

الفئـة (أقـل من30سـنة) بنسـبة 19%. ويلاحـظ أن هـذا التوزيـع يـبرز الفئـة العمريـة الشـبابية عـلى الفئـات الأخـرى، وهـذا يعنـي أن مـدراء الإدارات ليـس قـاصرا عـلى كبـار السـن فقـط.

أمـا الفئـة العمريـة 50سـنة فأكـثر فهـي نسـبة منخفضـة حيـث بلغـت 6 %مـن مجمـوع الأفـراد المبحوثـين وهـذا يـدل عـلى محدوديـة تواجـد الإفـراد مـن هـذه الفئـة العمريـة في الـشركات حيـث يـبرز في هـذا العمـر سياسـة الإحـالات إلى التقاعـد والاسـتغناء عـن خدماتهـم.

شكل رقم(3-1)



*المصـدر: إعداد الباحث من نتائج اسـتبانة2010م.

ثانيـا: الحالة الاجتماعية للأفـراد المبحوثين:

يلاحـظ مـن بيانـات الجـدول (3-4) والمتعلقـة بالحالـة الاجتماعيـة للأفـراد المبحوثـين أن نسـبة المتزوجـين بلغـت (78%) مـن المجـوع الـكلي لأفـراد المبحوثـين في حـين بلغـت نسـبة غـير الـمتزوجـين (22%) وبالمقارنـة بـين النسـبتين يلاحـظ ارتفـاع نسـبة المتزوجـين عـلى نسـبة غـير المتزوجـين. وهـذه النتيجـة تشـير إلى مسـتوى الاسـتقرار العائـلي للأفـراد المبحوثـين، وهـذا يعكـس القـدرة عـلى ممارسـة عمليـات اتخـاذ القـرار ويعـزز مـن كفاءتهـا وفاعليتهـا.

جدول(3-3)

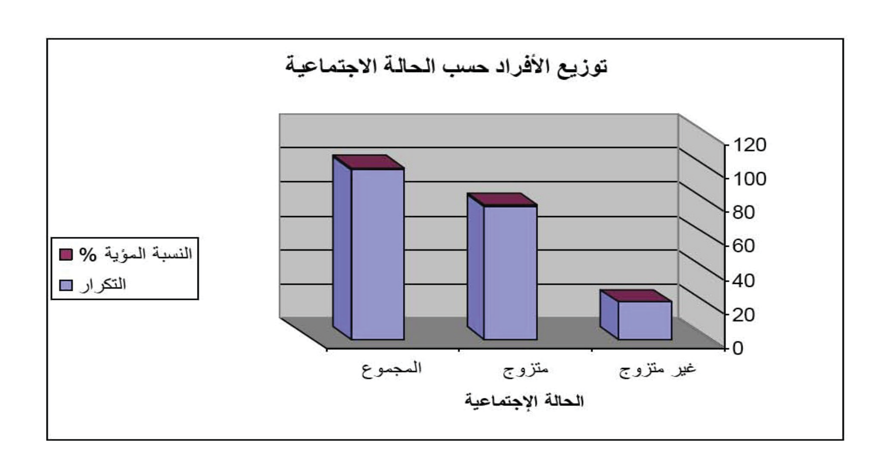
توزيع الأفراد المبحوثين حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المؤية %
غير متزوج	22	22%
متزوج	78	78%
المجموع	100	100%

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

ويصور الشكل (3-2) توزيع الأفراد المبحوثين بحسب الحالة الاجتماعية، حيث يظهر التباين بوضوح بأن نسبة الأفراد المبحوثين المتزوجين بلغت (78%)، بينما بلغت نسبة الأفراد المبحوثين الغير متزوجين(22%).

شكل رقم(3-2)



*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م

ثالثا:المؤهـل العلمي للأفـراد المبحوثين

يوضـح الجـدول (4-4) أن نسـبة الأفـراد المبحوثـين مـن حملـة البكالوريـوس بلغـت (56%)، في حـين بلغـت نسـبة الأفـراد المبحوثـين مـن حملـة مؤهـلات الدراسـات العليـا (7%)، ونسـبة الأفـراد المبحوثـين مـن حملـة مؤهـل الدبلـوم المتوسـط بلغـت (22%)، وقـد بلغـت نسـبة الأفـراد المبحوثـين مـن حملـة الثانويـة العامـة فـما دون(15%).

مـن هنـا نلاحـظ أن نسـبة عاليـة مـن حملـة درجـة البكالوريـوس التحقـت بالعمـل ولفـترة طويلـة مـما يعكـس توفـر خـبرة طويلـة لديهـم في الـشركات التجاريـة المبحوثـة. وإذا مـا قورنـت هـذه النسـبة بحملـة مؤهـلات الدراسـات العليـا والمؤهـلات الأخـرى نجدهـا هـي النسـبة العليـا(56%)، وهـذا يعكـس قدرتهـم في الترقـي واكتسـاب الخـبرات المتنوعـة و الوصـول إلى المناصـب الإداريـة العليـا في الـشركات التجاريـة المبحوثـة. وعـلى الرغـم مـن تـدني نسـبة حملـة مؤهـلات الدراسـات العليـا في الـشركات التجاريـة المبحوثـة، إلا أن هـؤلاء لديهـم القـدرة عـلى تعزيـز عمليـات البحـث والتطويـر وتنميـة قـدرات الأفـراد بربـط المتغـيرات المختلفـة مـع بعضهـا البعـض، وإظهـار العلاقـات السـببية بينهـا. وهـذا بـدوره يدفـع نحـو آليـات المنافسـة بـين الـشركات إلى تحسـين الأداء التنافـسي.

جدول (4-3)

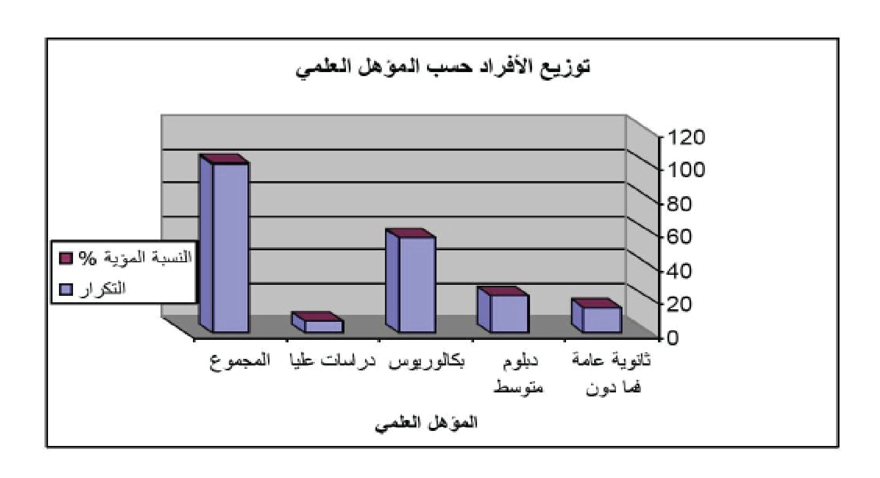
توزيع أفراد المبحوثين حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المؤية %
ثانوية عامة فما دون	15	15%
دبلوم متوسط	22	22%
بكالوريوس	56	56%
دراسات عليا	7	7%
المجموع	100	100%

*المصـدر: إعداد الباحث من نتائج اسـتبانة2010م.

ويبـيـن الشـكل (3-3) توزيـع الأفـراد المبحوثـين بحسـب المؤهـل العلمـي، حيـث يظهـر التبايـن في النسبة بـين الأفـراد المبحوثـين مـن حملـة المؤهـل الثانويـة العامـة(15%)، والأفـراد المبحوثـين مـن حملـة مؤهـلات الدراسـات العليـا(7%) مقابـل الأفـراد المبحوثـين مـن حملـة درجـة البكالوريـوس التـي بلغـت مـن الأفـراد المبحوثـين الكليـة(56%).

شكل رقم (3-3)



*المصـدر: إعداد الباحث من نتائج اسـتبانة2010م.

رابعـا: عدد سـنوات الخبرة عامة للأفـراد المبحوثين

يبـين الجـدول (3-5) التـالي توزيـع الأفـراد المبحوثـين حسـب سـنوات الخـبرة عامـة في الـشركات التجاريـة المبحوثـة، ويلاحـظ مـن هـذا التوزيـع أن غالبيـة الاسـتجابات تقـع في الفئتـان (-5 أقـل مـن 10سـنوات) و (-10 أقـل مـن 15سـنة) حيـث تتـوزع بشـكل متسـاوي وكانـت مجمـوع نسـبتاهما مـن المجمـوع الـكلي للأفـراد المبحوثـين تسـاوي(54%). وهـذا يـدل عـلى تواصـل الخـبرات وأهميتهـا لمتخـذي القـرارات في تسـيير أعـمال الـشركات المبحوثة. أمـا النسـبة التاليـة لذلـك فقـد بلغـت (17%) حيـث عـبرت عن فئة سـنوات الخـبرة (15 أقل

من20سـنة) وهـذه النسـبة تعـبر بـأن هـذه الفئـة لديهـا خـبرات متنوعـة ومميـزة في الأعـمال التجاريـة مـما يدعـم قـدرة هـؤلاء الأفـراد في عمليـة اتخـاذ القـرارات.

جدول(3-5)

توزيع الأفراد المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة عامة في الشركات التجارية

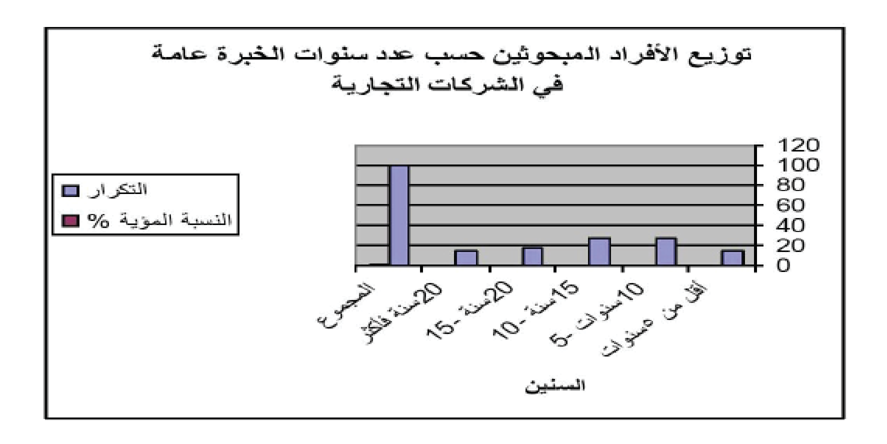
عدد سنوات الخبرة عامة	التكرار	النسبة المؤية %
أقل من 5سنوات	15	15%
5 أقل من10سنوات	27	27%
10 أقل من15سنة	27	27%
15 أقل من20سنة	17	17%
20سنة فأكثر	14	14%
المجموع	100	100%

*المصـدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

كـما ونلاحـظ أن الفئـة لسـنوات الخـبرة عامـة (20سـنة فأكـثر) وبنسـبة (14 %) مـن المجمـوع الـكلي لاسـتجابات الأفـراد المبحوثـين، فـإن وهـذه النسـبة تعبرعـن الخـبرة المميـزة التـي تعـزز وتدعـم عمليـة اتخـاذ القـرارات في الـشركات التجاريـة المبحوثـة.

ويصـور الشـكل (3-4) توزيـع الأفـراد المبحوثـين حسـب عـدد سـنوات الخـبرة عامـة ويلاحـظ مـن الشـكل أن الفئتـان لسـنوات الخـبرة عامـة (5 أقـل مـن 10سـنوات) و(10أقـل مـن 15سـنة) متسـاويتان مـن نسـبتها وتكرارهـا، أمـا فئـات سـنوات الخـبرة عامـة الأخـرى التـي يصورهـا الشـكل فهـي متقاربـة فيـما بينهـا مـن حيـث مجمـوع التكـرارات.

شكل رقم (3-4)



*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م

خامسا: سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية

يوضح الجدول (3-6) توزيع الأفراد المبحوثين بحسب عدد سنوات الخدمة في الوظيفة الحالية، ويلاحظ إن أغلب الاستجابات تقع في فئة عدد السنوات (5 أقل من10سنوات) سنوات بنسبة (38 %) تليها الفئة (أقل من 5سنوات) بنسبة بلغت (32 %) وهذا التوزيع يعكس حالة الفئة الشبابية السائدة بين الأفراد المبحوثين، كما أن سنوات الخبرة لهذه الفئة في الشركات التجارية تجعلهم قادرين على إحداث التغيير لمواكبة التطورات الحديثة في مجال الأعمال، واتخاذ القرارات.

كما أظهرت النتائج أن الفئتين (10أقل من15سنة) و (15- أقل من 20سنة) نسبتاهما متساويتان حيث بلغت(13%) لكل منهما، وهذه النسب منخفضة وكذلك الفئة (20سنة فأكثر) جاءت منخفضة جدا بنسبة (4%).

جدول (3-6)

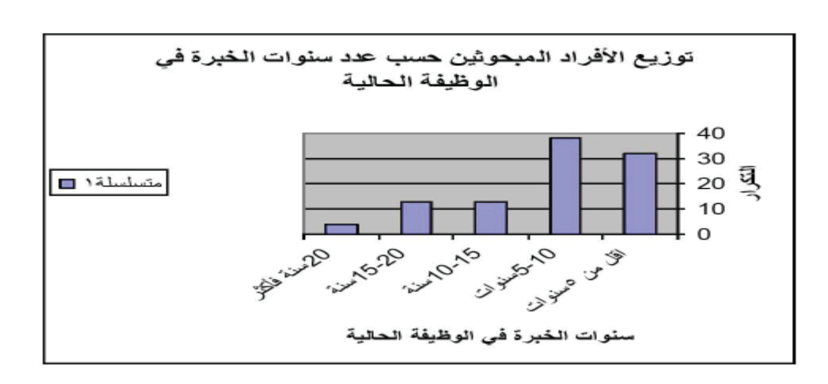
توزيع الأفراد المبحوثين حسب سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية

سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية	التكرار	النسبة المؤية %
اقل من 5سنوات	32	% 32
5 أقل من10سنوات	38	% 38
10 أقل من15سنة	13	% 13
15 أقل من20سنة	13	% 13
20سنة فأكثر	4	% 4
المجموع	100	% 100

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

ويصور الشكل (4-5) توزيع الأفراد المبحوثين حسب عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية، ونلاحظ بأن هناك تباين نسبي في سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية وأن هذه النتيجة تتفق مع ظاهرة متغير الفئات العمرية التي بينت أن الفئة الشبابية هي السائدة بين الفئات من حيث عدد سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية.

شكل رقم (3-5)



*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م

سادسا: المستوى الوظيفي:

تعكس النتائج المعروضة في الجدول (7-3) توزيع الأفراد المبحوثين حسب المستوى الوظيفي حيث جاء التوزيع متنوعا ومتدرجا من مدير عام إلى رئيس قسم جميعهم مرتبط بتنفيذ الأعمال في المجالات الإدارية وصناعة واتخاذ القرارات في الشركات التجارية المبحوثة.

نلاحظ هنا في الجدول (7-3) أن نسبة الاستجابات التي حصل عليها الباحث من قبل مستوى مدير عام كانت قليلة جدا وقد بلغت (1 %). ويستدل من ذلك أن المدير العام في الشركات التجارية لا يكترث ولا يطلع على الاستبانة متذرعا بعدم التفرغ والانشغال بكثرة الأعمال، مما دفعهم إلى تفويض ملء الاستبانة إلى نائب المدير العام، لذا رأى الباحث اعتبار نائب المدير العام ممثلا للمدير العام للتشابه في المستوى الوظيفي. أما بالنسبة لباقي الأفراد المبحوثين فكانت الأغلبية من رؤساء الأقسام حيث بلغت النسبة(49 %) من الأفراد المبحوثين، تلى ذلك مدراء الدوائر بنسبة (33 %).

جدول(3-7)

توزيع الأفراد المبحوثين حسب المستوى الوظيفي

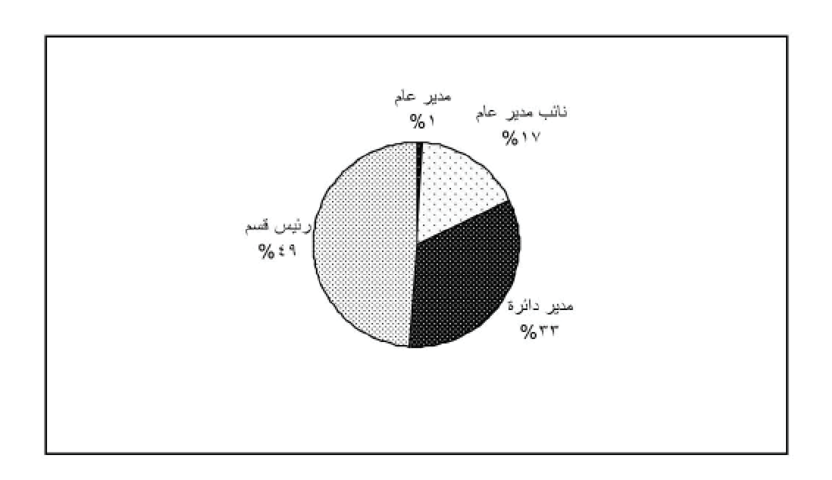
المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المؤية %
مدير عام	1	1 %
نائب مدير عام	17	17 %
مدير دائرة	33	33 %
رئيس قسم	49	49 %
المجموع	100	100 %

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

ويصـور الشـكل (6-3) توزيـع الأفـراد المبحوثـين حسـب المسـتوى الوظيفـي، كـما يمثلهـا القطـاع الدائـري. فالمسـتوى الوظيفـي للمديـر العـام بلغـت (1%)، في حـين بلغـت نسـبة نائـب مديـر عـام (17%)، بينـما المسـتوى الوظيفـي لمديـر دائـرة بلغـت (33%)، ونسـبة مسـتوى رئيـس قسـم بلغـت(49%).

شكل رقم(3-6)

توزيع الأفراد المبحوثين حسب المستوى الوظيفي



*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات الأفراد المبحوثين

بعـد الانتهـاء مـن عـرض وتحليـل النتائـج للمتغـيرات الديموغرافيـة للأفـراد المبحوثـين التـي توصـل إليهـا الباحـث في هـذه الدراسـة، يتنـاول هـذا الفصـل عـرض وتحليـل المتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة لاسـتجابات الأفـراد المبحوثـين عـلى فقـرات الاسـتبانة ثلاثيـة التدريـج، (مقيـاس ليكـرت)، حيـث أعـلى وزن لـه أعطـي الدرجـة (3) لتمثـل حقـل الإجابـة (موافـق) إلى أقـل وزن لـه

أعطـي درجـة واحـدة لتمثـل حقـل الإجابـة (غـير موافـق)، وقـد اعتمـد الباحـث معيـار الاختبـار البالـغ (2) كمعيـار لقيـاس وتقييـم الدرجـة مـن خـلال اسـتجابات الأفـراد المبحوثـين عـلى الاسـتبانة.

1- المتوسـطات الحسـابية والانحرافـات لقيـاس مـدى اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم القـرارات الإدارية.وتعنـي نظـم المعلومـات الإداريـة فـي هذه.الدراسـة (المحوسـبة وغـير المحوسـبة):

يهـدف هـذا المحـور إلى قيـاس مـدى اسـتخدام المديريـن في الـشركات التجاريـة المبحوثـة لنظـم المعلومـات الإداريـة في اتخـاذ القـرارات الإداريـة في إعمالهـم، فالجـدول (3-8) يبـين المتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة للفقـرات التـي تقيـس هـذا المحـور.

يلاحـظ مـن الجـدول أن الفقرتـين (2) و(1) قـد كانـت متوسـطاتهما الحسـابية مرتفعـة ومتقاربـة وبلغـت(2.90) و(2.89) وانحرافاتهـما المعياريـة بلغـت (36237ر.) و(37322ر.)،عـلى التـوالي، وتتعلـق الفقـرة (2) بالقـدرة عـلى اسـتخدام المعلومـات التـي تـردك مـن نظـم المعلومـات الإداريـة" في حـين تتعلـق الفقـرة(1) حـول "أنـت متفهـم للمبـادئ العامـة لعمـل نظـم المعلومـات الإداريـة في المنشـأة مـن حيـث أهـداف النظـام، طريقـة العمـل، احتيـاج عمليـة اتخـاذ القـرارات للنظـم"، لقـد حازتـا هاتـين الفقرتـين عـلى أعـلى متوسـط حسـابي وهـذا المتوسـط تجـاوز المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2). وهـذه النتيجـة تشـير إلى أن الأفـراد المبحوثـين لديهـم اتفاقـا بدرجـة مرتفعـة عـلى محتـوى الفقرتـين. وهـذه النتيجـة تدفـع الباحـث القـول أن الأفـراد المبحوثـين عـلى وعـي كبـير باسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة في عمليـة اتخـاذ القـرارات.

جدول (3-8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أنت متفهم للمبادئ العامة لعمل نظم المعلومات الإدارية في المنشأة من حيث أهداف النظام، طريقة العمل، احتياج عملية اتخاذ القرارات للنظم.	2.89	37322ر.
2	لديك قدرة على استخدام المعلومات التي ترد من نظم المعلومات الإدارية.	2.90	36237ر.
3	أنت تثق في عمل نظام المعلومات الإدارية لديك.	2.66	69949ر.
4	أنت تثق بالقرارات التي تتخذ اعتمادا على نظم المعلومات الإدارية.	2.65	62563ر.
5	تلقيت تعليما أو تدريبا في مجال استخدام نظم المعلومات.	2.39	83961ر.
6	توجد استفادة من نظم المعلومات المحوسب في عملية اتخاذك للقرارات في مجال عملك.	2.6768	58603ر.
7	أنت تستخدم نظم المعلومات الإدارية في اتخاذك للقرارات الإدارية أي (تعتمد علي المعلومات الواردة في التقارير أكثر من الاعتماد على بديهتك وخبراتك).	2.13	81222ر.
8	أعتمد في اتخاذ قراري على التخمين والحدس كبديل عند عدم توفر المعلومات الكافية.	2.030	85818ر.
9	أواجه بعض الصعوبات عند استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قراراتي.	2.160	87294ر.
10	أجهزة الحاسوب من الأدوات المساعدة على اتخاذ القرارات.	2.710	64031ر.
11	يعتمد على أجهزة الحاسوب كأداة تنبؤية كاملة لاتخاذ القرارات.	2.070	78180ر.
12	الحاسوب أداة قيمة لتسيير الإعمال الإدارية.	2.889	4012ر.
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.51241	65431ر.

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

أمـا الفقـرة (8) فـكان لهـا أقـل متوسـط حسـابي حيـث بلـغ(2.03) وبانحـراف معيـاري (85818ر.) وعـلى الرغـم مـن أن هـذه الفقـرة اقـل الفقـرات مـن حيـث متوسـطها الحسـابي إلا أن متوسـطها الحسـابي تجـاوز المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2) وتنـص عـلى أن"أعتمـد في اتخـاذ قـراري عـلى التخمـين والحـدس كبديـل عنـد عـدم توفـر المعلومـات الكافيـة" ويسـتدل مـن هـذه النتيجـة أن هنـاك اتفاقـا بـين الإفـراد المبحوثـين عـلى محتـوى هـذه الفقـرة.

أمـا الفقرتـين (3) و(4) فقـد جاءتـا بمتوسـطات حسـابية بلغـت(2.66) و(2.65) وبانحـراف معيـاري بلـغ(69949ر.) و(62563ر.) عـلي التـوالي، وتتعلـق الفقـرة(3) بالثقـة في عمـل نظـام المعلومـات الإداريـة لـدى الأفـراد المبحوثين.والفقـرة(4) "أنـت تثـق بالقـرارات التـي تتخـذ اعتـمادا عـلى نظـم المعلومـات الإداريـة".

تبـين هـذه النتيجـة بـأن هنـاك اتفـاق بـين الأفـراد المبحوثـين حـول ثقتهـم في نظـام المعلومـات وفي القـرارات المبنيـة عـلى هـذه النظـم، ومـما يدعـم هـذه النتيجـة ارتفـاع متوسـطها الحسـابي الـذي تجـاوز المتوسـط المعيـاري العـام للدراسـة البالـغ(2).

أمـا الفقـرة (5) فقـد جـاءت بمتوسـط حسـابي بلـغ (2.39) وبانحـراف معيـاري بلـغ (83961ر.) وتنـص الفقـرة" تلقيـت تعليـما أو تدريبـا في مجـال اسـتخدام نظـم المعلومـات" ونلاحـظ مـن نتائـج اسـتجابات الأفـراد المبحوثـين في الاختيـار للإجابـة عـلى الفقـرة (5) أن هنـاك اتفاقـا بـين الأفـراد المبحوثـين عـلى محتـوى الفقـرة وفيهـا إشـارة إلى تلقيهـم تعليـما أو تدريبـا في مجـال اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة.

وتناولـت الفقـرة (6) مـدى الاسـتفادة مـن نظـم المعلومـات المحوسـب في عمليـة اتخـاذ القـرارات في مجـال العمـل التـي بلـغ متوسـطها الحسـابي(2.6768) وانحرافهـا المعيـاري(58603ر.) ويـأتي الاتفـاق في اسـتجابات الأفـراد المبحوثـين بدرجـة مرتفعـة مـن اعتقادهـم أن نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـب تمتلـك

عـددا مـن الأدوات والأسـاليب والنـماذج التحليلية والإحصائيـة والمحاسـبية التـي تسـاعد المديريـن في عمليـات صناعـة واتخـاذ القـرارات في مجـال عملهـم.

أمـا الفقـرة (7) التـي تنـص عـلى: "أنـت تسـتخدم نظـم المعلومـات الإداريـة في اتخـاذك للقـرارات الإداريـة أي (تعتمـد عـلي المعلومـات الـواردة في التقاريـر أكـثر مـن الاعتـماد عـلى بديهتـك وخبراتـك)" فقـد حصلـت عـلى متوسـط حسـابي بلـغ (2.13) وبانحـراف معيـاري بلـغ (81222ر.) وقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري للدراسـة الحاليـة البالـغ(2) وهـذا يبرهـن عـلى وجـود اتفـاق بـين الأفـراد المبحوثـين بشـأن محتـوى هـذه الفقـرة.

بينـما الفقـرة(9) التـي نصـت عـلى أن "أواجـه بعـض الصعوبـات عنـد اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة في اتخـاذ قـراراتي". فقـد حـازت عـلى متوسـط حسـابي بلـغ(2.16) وبانحـراف معيـاري بلـغ(87294ر.) مـما يعنـي وجـود اتفاقـا بـين الأفـراد المبحوثـين حيـال فحـوى هـذه الفقـرة.

أمـا الفقـرة (10) لقـد جـاءت بمتوسـط حسـابي بلـغ(2.71) وبانحـراف معيـاري بلـغ (64031ر.) ونصـت عـلى أن: "أجهـزة الحاسـوب مـن الأدوات المسـاعدة عـلى اتخـاذ القـرارات". نلاحـظ مـن هـذه النتيجـة أن متوسـطها الحسـابي أكـبر مـن المتوسـط المعيـاري لهـذه الدراسـة البالـغ(2). وهـذا يعنـي أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين عـلى أن أجهـزة الحاسـوب لهـا دور كبـير ومهـم للمديريـن في عمليـات اتخـاذ القـرارات.

أمـا فيـما يتعلـق بالفقـرة (11) التـي تنـص عـلى أن" يعتمـد عـلى أجهـزة الحاسـوب كأداة تنبؤيـة كاملـة لاتخـاذ القـرارات". فقـد حصلـت عـلى متوسـط حسـابي بلـغ (2.07) وبانحـراف معيـاري بلـغ(78180ر.) فهـذه النتيجـة تعنـي وجـود اتفاقـا بـين الأفـراد المبحوثـين عـلى مـدى الاعتـماد عـلى الحاسـوب كأداة تنبؤيـة كاملـة في اتخـاذ القـرارات.

أما الفقرة (12) التي تنص على "أن الحاسوب أداة قيمة لتسيير الإعمال الإدارية". الأخيرة في هذا المجال، فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.889) وبانحراف معياري بلغ (4012ر.) تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة وهذه النتيجة تبين وجود اتفاقا وانسجاما بين الأفراد المبحوثين على أن الحاسوب أداة مهمة جدا وقيمة في تسيير الأعمال في الشركات التجارية.

وبالرجوع إلى الجدول (3-8) نلاحظ أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات التي تقيس هذا المحور من الدراسة، قد تجاوزت المتوسط المعياري العام للدراسة البالغ (2). مما يشكل دافعا للقول بان هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين تجاه محتوى هذه الفقرات، وأن هناك قناعة بفائدة نظم المعلومات الإدارية في تسيير الأعمال، وأن هذه القناعة أثرت في إجابات الأفراد المبحوثين حول هذه الفقرات حيث أن بعض الفقرات يشير إلى مدى تفضيلهم لنظم المعلومات، لا للاستخدام الفعلي لها، مثل الفقرة (4) التي جاءت بمتوسط حسابي مرتفع بلغ(65ر2).

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات من حيث(الملائمة والسهولة والدقة والسرعة):

يتطلب تحديد العوامل الرئيسية لنوعية القرارات الإدارية الصحيحة في الشركات التجارية الخاصة وهي واحد وعشرون عنصرا، وردت في استبانة الدراسة والتي تتعلق بالإجابة على أسئلة الدراسة الخاصة بهذا المحور من الدراسة.

أولا: عنصر الملائمة:

تألف هذا العنصر من ستة متغيرات، تعرضت إلي مدى ملائمة المعلومات المحوسبة الضرورية لاتخاذ القرارات الإدارية، والتأكد من أن المعلومات المطلوبة لاتخاذ القرار مناسبة وملائمة، ومدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات الإدارية في تقديم هذه المعلومة الملائمة لاتخاذ القرار الإداري في الشركات التجارية المبحوثة.

يلاحظ من الجدول (3-9) أن الفقرة (5) التي تنص على أن "تساعد عملية التدريب والتطوير المستمرة على تأهيل متخذي القرار بشكل أفضل باستخدام نظم المعلومات الإدارية" قد حازت على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.13) وبانحراف معياري بلغ (3050ر.) ويلاحظ من ارتفاع المتوسط الحسابي للفقرة (5) الذي تجاوز المتوسط المعياري للدراسة (2). بأن هناك اتجاها ايجابيا بين استجابات الأفراد المبحوثين بشأن ما تساهم به عملية التدريب والتطوير المستمر على تأهيل متخذي القرار بشكل أفضل باستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسب والغير المحوسب وتوظيفها بفاعلية في الشركات المبحوثة.

جدول(3-9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو عنصر الملائمة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	نظم المعلومات الإدارية التي استخدمها كافية وتفي بالغرض المطلوب لاتخاذ القرار المناسب	2.29	8077ر.
2	قد أعتمد على تجاربي السابقة عند اتخاذ قرارات إستراتيجية طويلة الأمد خاصة عند عدم توفر المعلومات المفضلة.	2.65	6092ر.
3	تعتبر المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية ملائمة لجميع مستويات صناعة واتخاذ القرار.	2.45	7571ر.
4	تؤدي كثرة المعلومات إلى الإرباك والتشويش عند اتخاذ القرارات	2.09	8539ر.
5	تساعد عملية التدريب والتطوير المستمرة على تأهيل متخذي القرار بشكل أفضل باستخدام نظم المعلومات الإدارية.	3.13	3050ر.
6	تتميز معلومات نظام المعلومات بالموضوعية والبعد عن التحيز الشخصي.	2.74	5434ر.
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.5583	64605ر.

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

في حـين كان للفقـرة (4) التـي نصـت عـلى أن: "تـؤدي كـثرة المعلومـات إلى الإربـاك والتشـويش عنـد اتخـاذ القـرارات" أقـل متوسـط حسـابي بلـغ (2.09) وبانحـراف معيـاري بلـغ (8539ر.) وقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري العـام للدراسـة (2) مـما يعنـي أن هنـاك اتفاقـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين بخصـوص محتـوى الفقـرة.

أمـا الفقـرة (1) التـي تنـص عـلى أن" نظـم المعلومـات الإداريـة التـي اسـتخدمها كافيـة وتفـي بالغـرض المطلـوب لاتخـاذ القـرار المناسـب" قـد حصلـت عـلى متوسـط حسـابي بلـغ (2.29) وبانحـراف معيـاري بلـغ (8077ر.)، نلاحـظ أن متوسـطها الحسـابي أكـبر مـن المتوسـط المعيـاري العـام للدراسـة الحاليـة البالـغ (2). وهـذه النتيجـة تعنـي بوجـود اتفاقـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو ملائمـة نظـم المعلومـات الإداريـة لاتخـاذ القـرارات الإداريـة، وتكـون المعلومـات الإداريـة المحوسـبة وغـير المحوسـبة ملائمـة أذا كانـت كافيـة وتفـي بالغـرض المطلـوب لاتخـاذ القـرار الإداري المناسـب.

أمـا الفقـرة (2) التـي نصـت عـلى أن "قـد أعتمـد عـلى تجـاربي السـابقة عنـد اتخـاذ قـرارات إسـتراتيجية طويلـة الأمـد خاصـة عنـد عـدم توفـر المعلومـات المفضلـة". فقـد جـاءت بمتوسـط حسـابي بلـغ (2.65) وبانحـراف معيـاري (6092ر.) وهـذه النتيجـة تشـير إلى أن هنـاك اتفاقـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو الاعتـماد عـلى خبراتهـم وتجاربهـم السـابقة ومـا لهـا مـن دور عنـد اتخـاذ القـرارات الإسـتراتيجية في حـال عـدم توفـر المعلومـات المفضلـة.

أمـا الفقـرة (3) والتـي نصـت عـلى أن "تعتـبر المعلومـات المقدمـة مـن نظـم المعلومـات الإداريـة ملائمـة لجميـع مسـتويات صناعـة واتخـاذ القرار".فقـد حـازت عـلى متوسـط حسـابي بلـغ (2.45) وبانحـراف معيـاري بلـغ (7571ر.). وقـد جـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2). يدلـل ذلـك وجـود اتفاقـا بـين الأفـراد المبحوثـين عـلى محتـوى الفقـرة.

أمـا الفقـرة (6) التـي نصـت عـلى أن: "تتميـز معلومـات نظـام المعلومـات بالموضوعيـة والبعـد عـن التحيـز الشـخصي", فقـد بلـغ متوسـطها الحسـابي (2.74) وبانحـراف معيـاري (5434ر.).

بالنظـر إلى نتائـج الجـدول (3-9) يلاحـظ الباحـث أن جميـع المتوسـطات التـي تقيـس عنـصر الملائمـة في متغـير نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة المبحوثـة. قـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي البالـغ (2.5583) المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2). مـما يعنـي أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين بشـأن نظـم المعلومـات الإداريـة، ويلاحـظ ذلـك مـن ارتفـاع المتوسـطات الحسـابية عـلى اسـتجابات المبحوثـين للفقـرات الخاصـة بعنـصر الملائمـة في متغـير نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة وغـير المحوسـبة.كما أن الملائمـة تختـص بتوزيـع وتقسـيم نظـم المعلومـات الإداريـة عـلى المسـتويات الإداريـة الثلاثـة، حيـث أن الموظـف في المسـتوى التشـغيلي في حاجـة إلى معلومـات إداريـة مفصلـة ودقيقـة لتـلاءم العمـل المطلـوب منـه، وكذلـك الإداري في الإدارة الوسـطى يحتـاج إلى معلومـات بدرجـة كبـيرة لتـلاءم صنـع واتخـاذ القـرار بالشـكل الصحيـح، أمـا في مسـتوى الإدارة العليـا فـأن المديريـن يحتاجـون إلى معلومـات قليلـة وموجـزة ولا يحتاجـون إلى معلومـات تفصيلـة كـما في الإدارة الوسـطى وأن جـل تركيزهـم عـلى التنبـؤ بمـا سـوف يحـدث بالمسـتقبل معتمديـن بذلـك عـلى خبراتهـم الطويلـة في هـذا الصـدد.

ثانيا: عنصر السـهولة:

تضمـن هـذا العنـصر سـتة متغـيرات تتعلـق حـول سـهولة اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة وبالخصـوص المحوسـبة منهـا في عمليـة اتخـاذ القـرارات الإداريـة في الـشركات التجاريـة المبحوثـة.

يتَّضـح مـن الجـدول (3-10) أن الفقرتـين (3) و(4) قـد كانـت متوسـطاتهما الحسـابية مرتفعـة ومتسـاوية وبلغـت(2.62) و(2.62) وانحرافاتهـما المعياريـة بلغـت (61595ر.) و(69311ر.)، عـلى التـوالي، وتتعلـق الفقـرة (3) بـأن نظـم المعلومـات تسـهل عمليـة عـرض المعلومـات اللازمـة لاتخـاذ القـرار مـن خـلال عـدة وسـائل عـرض مرئيـة أو مكتوبـة موجـودة في المنشـأة. في حـين تتعلـق الفقـرة (4) حـول اتصـاف المعلومـات اللازمـة لاتخـاذ القـرار والمقدمـة مـن نظـم المعلومـات

الإداريـة بأنهـا واضحـة وسـهلة الفهـم، لقـد حازتـا هاتـين الفقرتـين عـلى أعـلى متوسـط حسـابي وهــذا المتوسـط تجـاوز المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2). وهـذه النتيجـة تشـير إلى وجـود اتفاقـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو مفهـوم هاتـان الفقرتـان.

بينــما الفقــرة (6) التــي نصــت عــلى أن" تســهم معلومــات النظــام بالمرونــة في مواجهــة الظــروف المختلفــة" فقــد حصلــت عــلى أقــل متوســط حســابي بلــغ (2.51) وبانحـراف معيـاري بلـغ (67412ر.) وعـلى الرغـم مـن أن هـذا المتوسـط هـو الأقـل إلا انـه تجـاوز المتوسـط المعيـاري العـام للدراسـة (2). وهـذه النتيجـة تبرهـن أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو محتـوى الفقـرة.

جدول(3-10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو عنصر السهولة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	استطيع استخدام نظم المعلومات الإدارية بسهولة عند اتخاذ القرارات	2.58	74101ر.
2	استطيع استخدام الانترنت بسهولة عند اتخاذ القرار.	2.55	67232ر.
3	تسهل نظم المعلومات عرض المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار من خلال عدة وسائل عرض مرئية أو مكتوبة موجودة في المنشأة.	2.62	61595ر.
4	تتصف المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار والمقدمة من نظم المعلومات الإدارية بأنها واضحة وسهلة الفهم.	2.62	69311ر.
5	استطيع استخدام نظم دعم القرارات بسهولة عند اتخاذ القرارات	2.61	61783ر.
6	تسهم معلومات النظام بالمرونة في مواجهة الظروف المختلفة.	2.51	67412ر.
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.58166	66905ر.

*المصـدر: إعداد الباحث من نتائج اسـتبانة2010م.

في حـين أن الفقـرة (1) التـي تنـص عـلى أن: "اسـتطيع اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة بسـهولة عنـد اتخـاذ القـرارات". فقـد جـاءت بمتوسـط حسـابي (2.58) وبانحـراف معيـاري (74101ر.)، فقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط الحسـابي المعيـاري للدراسـة (2)، مـما يعنـي أن هنـاك اتفاقـا لـدى الأفـراد المبحوثـين حـول هـذا المفهـوم.

أمـا الفقـرة (2) التـي تنـص عـلى أن "اسـتطيع اسـتخدام الانترنـت بسـهولة عنـد اتخـاذ القـرار" فقـد جـاءت بمتوسـط حسـابي بلـغ (2.55) وبانحـراف معيـاري بلـغ (67232ر.) وهـذا المتوسـط فـاق المتوسـط المعيـاري العـام للدراسـة البالـغ (2)، تدلـل هـذه النتيجـة عـلى أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو اسـتخدامهم للشـبكة العنكبوتيـة (الانترنـت) بسـهولة عنـد اتخـاذ القـرارات.

بينـما الفقـرة (5) فقـد حـازت عـلى متوسـط حسـابي بلـغ (2.61) وبانحـراف معيـاري بلـغ (61783ر.)، ونصـت عـلى أن "اسـتطيع اسـتخدام نظـم دعـم القـرارات بسـهولة عنـد اتخـاذ القـرارات" وقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2)، وهـذا يعطـي مـؤشرا بـأن هنـاك اتفاقـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين تجـاه محتـوى الفقـرة.

وبالنظـر إلى الجـدول (3-10) يلاحـظ أن المتوسـط العـام لفقـرات عنـصر السـهولة البالـغ (2.58166)، قـد تجـاوز متوسـط إجابـات معيـار الدراسـة البالـغ (2)، مـما يشـير إلى أن هنـاك اتفاقـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو كفـاءة نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة وأن المعلومـات المحوسـبة والغـير محوسـبة اللازمـة لاتخـاذ القـرارات تكـون أكـثر سـهولة ووضوحـا كلـما كانـت أكـثر إيجـازا، وهـذا يـؤدي إلى الفهـم السريـع مـن جهـة الموظفـين في جميـع المسـتويات الإداريـة الثلاثـة (التنفيذيـة والوسـطي والعليـا) في عمليـات اتخـاذ القـرارات خاصـة في الإدارتـين الوسـطى والعليـا، كـما أن نظـم المعلومـات الإداريـة المسـتخدمة في الـشركات التجاريـة تمتلـك الوسـائل اللازمـة لعـرض المعلومـات الضروريـة

لصناعة واتخاذ القرارات الإدارية من خلال عدة وسائل مثل: شاشات العرض المتنوعة، والالآت الطابعة، تلك التي تتوفر في الشركات التجارية المبحوثة. كما أن استخدام شريحة كبيرة من مديري الشركات التجارية المبحوثة لشبكة الانترنت لسهولة استخدامها أدى ذلك إلى تسهيل اتخاذ القرارات الإدارية من خلال الاتصالات المتنوعة كالبريد الالكتروني أو من خلال الحصول على المعلومة المطلوبة من المواقع الالكترونية بأسرع وقت ممكن وبأقل التكاليف لخدمة عملية اتخاذ القرار الإداري.

ثالثا: عنصر الدقة:

اشتمل هذا العنصر على خمسة متغيرات وذلك لقياس مفهوم الدقة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية. وذلك من خلال استخدام نظم المعلومات الإدارية وبصفة خاصة المحوسبة منها.

جدول(3-11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو عنصر الدقة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تخزين المعلومات على الأقراص المرنة والمدمجة تعتبر ميزة هامة لضمان أمن واستمرارية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات	2.80	51247ر.
2	إن عملية التحديث المستمر لنظم المعلومات تعطي دقة أكبر في اتخاذ القرارات	2.89	31447ر.
3	تزداد دقة وسهولة عملية اتخاذ القرارات بزيادة أنواع نظم المعلومات المستخدمة في المنشأة.	2.73	58353ر.
4	إن البدائل المتاحة لي من خلال استخدامي لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة تؤدي إلى دقة أكثر عند اتخاذ القرار من الوسائل الأخرى	2.70	54123ر.

5	يوجد آلية فاعلة لدى المنشأة لمعالجة المشكلات المختلفة التي قد تعترض استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات	2.48	70324ر.
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.72	53098ر.

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

يبين الجدول (3-11) أن الفقرة (2) التي نصت على أن "إن عملية التحديث المستمر لنظم المعلومات تعطي دقة أكبر في اتخاذ القرارات"قد حازت على أعلى متوسط حسابي حيث بلغ (2.89) وبانحراف معياري بلغ (31447ر.) وبذلك تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2) ومثل هذه النتيجة تدفع إلى القول أن هناك اتجاها ايجابيا بين أفراد المبحوثين على أن عملية التحديث المستمر لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة يؤدي إلى دقة في اتخاذ القرارات الإدارية.

أما الفقرة (1) فقد بلغ بمتوسطها الحسابي (2.80) وبانحرافها المعياري بلغ (51247ر.) وقد جاء المتوسط الحسابي أعلى من المتوسط المعياري العام للدراسة والبالغ (2) ويستنتج الباحث من هذه النتيجة أن هناك اتفاقا بين الأفراد المبحوثين حول مفهوم هذه الفقرة.

في حين جاءت الفقرة (3) بمتوسط حسابي بلغ (2.73) وبانحراف معياري بلغ (58353ر.) ونصت الفقرة على أن "تزداد دقة وسهولة عملية اتخاذ القرارات بزيادة أنواع نظم المعلومات المستخدمة في المنشأة". وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). مما يدفع الباحث إلى القول بأن هناك علاقة طردية بين دقة وسهولة عملية اتخاذ القرارات وبين أنواع نظم المعلومات المستخدمة في الشركات التجارية المبحوثة.

أما الفقرة (4) التي تنص على أن "إن البدائل المتاحة لي من خلال استخدامي لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة تؤدي إلى دقة أكثر عند اتخاذ القرار من الوسائل الأخرى".فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ(2.70) وبانحراف معياري بلغ (54123ر.). وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط

المعيـاري للدراسـة والبالـغ (2) ويسـتنتج الباحـث مـن ذلـك أن هنـاك اتجاهـا بالموافقـة عـلى إن البدائـل التـي توفرهـا نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة للمديريـن تـؤدي إلى دقـة أكـثر عنـد اتخـاذ القـرار مـن الوسـائل الأخـرى.

بينـما الفقـرة (5) التـي نصـت عـلى أن "يوجـد آليـة فاعلـة لـدى المنشـأة لمعالجـة المشـكلات المختلفـة التـي قـد تعـترض اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة في اتخـاذ القـرارات". فقـد جـاءت بمتوسـط حسـابي بلـغ (2.48) وبانحـراف معيـاري بلـغ(70324ر.)، وقـد فـاق متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2). وهـذا يعنـي بوجـود اتجـاه ايجـابي لـدى الأفـراد المبحوثـين عـلى محتـوى الفقـرة.

بالنظـر إلى الجـدول (3-11) يتضـح إن المتوسـط الحسـابي لجميـع فقـرات عنـصر الدقـة قـد تجـاوز المتوسـط المعيـاري الـكلي للدراسـة والبالـغ(2)، وهـذا يـدل عـلى أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا تجـاه محتـوى فقـرات هـذا العنـصر.

رابعـا: عنصر السرعة:

يحتـوي هـذا العنـصر عـلي أربعـة متغـيرات، تحـاول إبـراز جانـب السرعـة في عمليـة اتخـاذ القـرار الإداري في الـشركات التجاريـة الخاصة،مـن خلـل اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة، وهـذا يفـسر اتخـاذ القـرارات الإداريـة بشـكل سريـع يواكـب العمليـات التجاريـة الجاريـة في تلـك الـشركات المبحوثـة.

جدول (3-12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو عنصر السرعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أستخدم عند اتخاذ قراري أسلوب إدارة الأجهزة بالوسائل الآلية(أتمتة القرارات الروتينية) لما لها من أهمية كبيرة.	2.38	70754ر.
2	استطيع الوصول إلى المعلومات التي احتاجها في اتخاذ قراراتي بالدخول إلى نظام المعلومات المحوسب بسرعة.	2.62	63214ر.
3	تتسم المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بالوضوح والدقة والسرعة والملائمة.	2.60	66667ر.
4	تؤمن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة إمكانية استشارة الخبراء بالسرعة اللازمة عندما تتطلب عملية اتخاذ القرار ذلك.	2.72	55195ر.
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.58	63957ر.

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

يتضح من الجدول (3-12) أن الفقرة (4) التي نصت على أن "تؤمن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة إمكانية استشارة الخبراء بالسرعة اللازمة عندما تتطلب عملية اتخاذ القرار ذلك". فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.72) وبانحراف معياري بلغ(55195ر.)، وقد حصلت هذه الفقرة على أعلى متوسط حسابي، حيث تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). وهذا يعني بوجود اتجاه ايجابي لدى الأفراد المبحوثين على محتوى الفقرة.

بينما جاءت الفقرة (1) بأقل متوسط حسابي بلغ (2.38) وبانحراف معياري بلغ (70754ر.)، حيث نصت هذه الفقرة على أن "أستخدم عند اتخاذ

قـراري أسـلوب إدارة الأجهـزة بالوسـائل الآلية(أتمتـة القـرارات الروتينيـة) لمـا لهـا مـن أهميـة كبـيرة". وعـلى الرغـم مـن حصولهـا عـلى أقـل متوسـط حسـابي إلا أن متوسـطها تجـاوز المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ(2)، ويسـتدل مـن هـذه النتيجـة أن هنـاك اتفاقـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو اسـتخدام الأتمتـة للقـرارات الروتينية.مثـل: الاجتماعـات عـبر الفيديـو والهاتـف المـرئي والتحـادث بواسـطة الحاسـوب (CHAT) وكذلـك البريـد الالكـتروني.

أمـا الفقـرة (2) التـي تنـص عـلى: "اسـتطيع الوصـول إلى المعلومـات التـي احتاجهـا في اتخـاذ قـراراتي بالدخـول إلى نظـام المعلومـات المحوسـب بسرعـة". فقـد جـاءت بمتوسـط حسـابي بلـغ (2.62) وبانحـراف معيـاري بلـغ (63214ر.). وقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري للدراسـة والبالـغ (2) ويسـتنتج الباحـث مـن هـذه النتيجـة أن هنـاك اتجاهـا بالموافقـة عـلى محتـوى هـذه الفقـرة.

أمـا الفقـرة (3) والتـي تنـص عـلى أن "تتسـم المعلومـات المقدمـة مـن نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة بالوضـوح والدقـة والسرعـة والملائمة".فقـد حـازت عـلى متوسـط حسـابي بلـغ(2.60) وبانحـراف معيـاري بلـغ(66667ر.)، وقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري العـام للدراسـة البالـغ(2)، يدلـل ذلـك أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين بالاتفـاق عـلى فحـوى الإجابـة للفقـرة(3)، بـأن المعلومـات المقدمـة مـن نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة تتصـف بالدقـة والسرعـة والملائمـة لأجـل عمليـة اتخـاذ القـرارات في الـشركات التجاريـة المبحوثـة.

وبالعـودة إلى الجـدول (3-12)، يلاحـظ أن المتوسـط الحسـابي لجميـع فقـرات عنـصر السرعـة قـد تجـاوز المتوسـط المعيـاري الـكلي للدراسـة والبالـغ (2)، وهـذه النتيجـة تدفـع الباحـث إلى القـول أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا تجـاه محتـوى فقـرات عنـصر السرعـة.

3- المتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة التـي تقيـس العلاقـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة وفاعليـة القـرارات اعتـمادا عـلي معايـير جـودة المعلومـات مـن حيـث (العامـل الزمنـي، العامـل الشـكلي، بعـد المحتـوى):

لتحديـد العوامـل الرئيسـية لفاعليـة القـرارات الإداريـة المعتمـدة عـلى نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة في الـشركات التجاريـة. سـيتم عـرض وتحليـل عـشرة عنـاصر جـاءت في أداة الدراسـة (الإسـتبانة)، وتـم قياسـها بنـاء عـلى المكونـات الفرعيـة لـكل عنـصر حيـث نجـد أن العامـل الزمنـي يقـاس مـن خـلال عنـصر (الحداثـة والتوقيـت المناسـب للقـرارات)، والبعـد الشـكلي فيتكـون مـن ثلاثـة عنـاصر (الوضـوح في القـرارات، وترتيبهـا بأسـلوب يخـدم عمليـة اتخـاذ القـرار وأن تكـون شـاملة لـكل الجوانـب المهمـة التـي تتطلـب عمليـة اتخـاذ القـرار) أمـا بعـد المحتـوى فيقـاس مـن خـلال عوامل(الدقـة ومـدى ارتبـاط هـذه المعلومـات ودرجـة اكتمالهـا).

أولا: العامـل الزمني:

تكـون هـذا العامـل مـن ثـلاث متغـيرات تعرضـت إلى أثـر العامـل الزمنـي للمعلومـات عـلى عمليـة اتخـاذ القـرارات الإداريـة مـن حيـث الحداثـة ومـن حيـث التوقيـت. وإبـراز أهميـة هـذا العامـل في توفـير المعلومـة المناسـبة في التوقيـت المناسـب لمتطلبـات عمليـة اتخـاذ القـرار الإداري، وبنـاءا عـلى ذلـك فـإن المعلومـة تصبـح بـدون قيمـة إذا لم تتوفـر في التوقيـت المناسـب لعمليـة اتخـاذ القـرار.

جدول(3-13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو العامل (الزمني للمعلومات)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	إن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح في شركتي.	2.74	56174ر.

2	تعتبر عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمرا هاما في اتخاذ القرارات في شركتي	2.85	45782ر.
3	يمكن الاستفادة من نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي والتي قد يعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية في شركتي.	2.76	53409ر.
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.78	51788ر.

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

يوضح الجدول (13-3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو العامل الأول لفاعلية القرار الاداري (البعد الزمني) ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (2) التي تنص على أن "تعتبر عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمرا هاما في اتخاذ القرارات" فقد حازت على أعلى متوسط حسابي بلغ (2.85) وبانحراف معياري بلغ (45782ر.)، وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري البالغ (2)، وهذه النتيجة تدلل على أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو أهمية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمرا هاما في اتخاذ القرارات" وهذا لايتعارض مع الواقع حيث إن عملية التحديث للمعلومات تعتبر هامة جدا للعنصر الزمني، حيث أن عملية صنع واتخاذ القرار تتكون على مراحل مختلفة وتعتمد كل مرحلة على المرحلة التي تسبقها، فإذا اعتمدت إحدى المراحل على معلومات قديمة لا تتناسب مع الظروف الحالية ولا المستقبلية، فينعكس ذلك على منتج القرار الإداري (درجة صحة القرار).

أما الفقرة (3) التي نصت على أن يمكن الاستفادة من نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي والتي قد يعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية". "فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.76) وبانحراف معياري بلغ (53409ر.) وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ(2). وهذا يعني بوجود اتجاه ايجابي لدى الأفراد المبحوثين نحو محتوى الفقرة.

في حـين جـاءت الفقـرة (1) بمتوسـط حسـابي بلـغ(2.74) وبانحـراف معيـاري بلـغ (56174ر.) ونصـت الفقـرة عـلى أن "إن التأخـير في تقديـم المعلومـة عـن الوقـت المطلـوب يقلـل مـن فاعليتهـا في اتخـاذ قـرار إداري صحيـح". وقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2). مـما يدفـع الباحـث إلى القـول بـأن هنـاك اتجـاه ايجـابي لـدى الأفـراد المبحوثـين تجـاه محتـوى الفقـرة.

بالنظـر في الجـدول(13-3) نلاحـظ أن جميـع المتوسـطات الحسـابية لفقـرات هـذا العامـل قـد تجـاوزت المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ(2) وهـذا يشـير إلى أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين حيـال محتـوى فقـرات العامـل الزمنـي.

ثانيا: العامل الشـكلي:

يتضمـن هـذا العامـل عـلى أربعـة متغـيرات تناولـت أثـر البعـد الشـكلي للمعلومـة التـي يتطلبهـا عمليـة اتخـاذ القـرار الإداري الصحيـح وهـي:

- الوضـوح في المعلومـة: وهـي المعلومـة الجيـدة الخاليـة مـن الغمـوض والالتبـاس والتـي يسـهل التعامـل معهـا مـن قبـل مسـتخدمها متخـذ القـرار الإداري.

- الترتيـب: أي تقديـم المعلومـة بشـكل متتابـع ومتسلسـل حسـب احتيـاج متخـذ القـرار.

- الشـمول: أي أن تكـون المعلومـات كاملـة ومفصلـة وبشـكل واضـح لسـهولة اسـتخدامها في عمليـة اتخـاذ القـرار الإداري.

جدول(3-14)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو العامل (الشكلي للمعلومات)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أستطيع استخدام نظم المعلومات اليدوية عند اتخاذ القرارات في حالة تعطل أو عدم توفر أجهزة الحاسوب.	2.48	78470ر.
2	لا أحتاج إلى نظم معلومات إدارية طويلة ومفصلة عند اتخاذ قراري.	1.92	84900ر.
3	المعلومة التي احتاجها لاتخاذ قراري تقدم من قبل نظم المعلومات رقميا أو بيانيا أو رياضيا أو بشكل وصفي.	2.60	65134ر.
4	تمتاز نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.	2.53	67353ر.
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.3825	7396425ر.

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م

يبين الجدول (3-14) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تتعلق بالعامل الثاني لفاعلية القرار الإداري(العامل الشكلي للمعلومة) كأحد العوامل التي تقيس كفاءة القرار الإداري باستخدام نظم المعلومات الإدارية المحوسبة.

ويلاحظ من الجدول أن الفقرة (3) التي تنص على أن "المعلومة التي احتاجها لاتخاذ قراري تقدم من قبل نظم المعلومات رقميا أو بيانيا أو رياضيا أو بشكل وصفي".كان لها أكبر متوسط حسابي بلغ(2.60) وبانحراف معياري (65134ر.)، ويلاحظ من ارتفاع المتوسط الحسابي لهذه الفقرة والذي تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ(2)، أن هناك اتفاقا ايجابيا بين الأفراد المبحوثين على الاستجابة للفقرة(3).لاعتقادهم بأن المعلومة التي يحتاجها

متخـذي القـرار الإداري تقـدم بوضـوح وبأسـلوب مرتـب ومتسلسـل بواسـطة هـذه النظـم المحوسـبة.

بينـما الفقـرة (4) حصلـت عـلى متوسـط حسـابي بلـغ (2.53) وبانحـراف معيـاري بلـغ (67353ر.)، ونصـت الفقـرة عـلى أن "تمتـاز نظـم المعلومـات الإداريـة المسـتخدمة في المنشـأة بكفـاءة عاليـة في توفـير المعلومـات اللازمـة لاتخـاذ القرارات".ولقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2)، وهـذه نتيجـة تدلـل عـلى وجـود اتفاقـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو أن نظـم المعلومـات الإداريـة المسـتخدمة في الـشركات التجاريـة الخاصـة تمتـاز بكفـاءة عاليـة في توفـير المعلومـات اللازمـة لاتخـاذ القـرارات الإداريـة.

أمـا الفقـرة (1) التـي تنـص عـلى أن "أسـتطيع اسـتخدام نظـم المعلومـات اليدويـة عنـد اتخـاذ القـرارات في حالـة تعطـل أو عـدم توفـر أجهـزة الحاسـوب". فقـد جـاءت بمتوسـط حسـابي بلـغ (2.48) وبانحـراف معيـاري بلـغ(78470ر.). وقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري للدراسـة والبالـغ (2) ويسـتنتج الباحـث مـن هـذه النتيجـة أن هنـاك اتجاهـا بالموافقـة بـين الأفـراد المبحوثـين عـلى محتـوى هـذه الفقـرة.

بينـما الفقـرة (2) جـاءت بأقـل بمتوسـط حسـابي والتـي تنـص عـلى أن "لا أحتـاج إلى نظـم معلومـات إداريـة طويلـة ومفصلـة عنـد اتخـاذ قـراري". فبلـغ متوسـطها الحسـابي (1.92) وانحرافهـا المعيـاري بلـغ (84900ر.)، فهـذا مـؤشر عـلى عـدم موافقـة الأفـراد المبحوثـين عـلى محتـوى الفقـرة، ومثـل هـذه النتيجـة تدفـع الباحـث إلى القـول أنـه ليـس بالإمـكان اتخـاذ قـرارات إداريـة تتسـم بالكفـاءة والفاعليـة بـدون اسـتخدام نظـم معلومـات إداريـة طويلـة ومفصلـة عنـد اتخـاذ القـرار.

ومـن ثـم فـإن جميـع النتائـج تشـير إلى أن العامـل الشـكلي للمعلومـات باسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة لـه دور ايجـابي وفعـال في عمليـة اتخـاذ القـرار الإداري بالـشركات التجاريـة المبحوثـة.

ثالثا: بعد المحتوى:

يشتمل هذا العامل على عدد من المتغيرات تناولت أثر بعد محتوى المعلومات اللازمة لعملية اتخاذ القرارات الإدارية والذي بدوره يؤثر على مضمون القرار الإداري من خلال تحليل ثلاث عناصر وهي (الدقة – الارتباط – الاكتمال). فالدقة تعني أن المعلومة تكاد تكون خالية من الأخطاء وتعبر عن الموقف كما هو في حقيقته، أما الارتباط فيعني درجة ملائمة المعلومات لطلب متخذ القرار حيث يجب أن ترتبط المعلومة المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بموضوع القرار الذي يريد مستخدم النظام اتخاذ قراره بشأنه. أما الاكتمال فيعني ضرورة أن توفر المعلومة المقدمة من نظم المعلومات جميع ما يحتاجه متخذ القرار عن موقف معين، وهذا أمر من الصعوبة بمكان تحقيقه، ولكن هذا لا يمنع من المحاولة للوصول إلى درجة عالية من الحقيقة.

جدول(3-15)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو العامل (بعد المحتوى)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تؤمن نظم المعلومات الإدارية معظم المعلومات اللازمة لاتخاذ قراري	2.84	3.12927
2	تعتبر نظم دعم القرارات(DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي استطيع استخدامها في جميع مراحل اتخاذ القرارات ولجميع أنواع القرارات.	2.32	67987ر.
3	إن تقنية استخدام النماذج(Models) تعطي صورة حقيقية وصفية لطبيعة المشكلة التي سأتخذ قرار بشأنها.	2.52	61101ر.
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.56	1.47338

*المصدر: إعداد الباحث من نتائج استبانة2010م.

يوضح الجدول (15-3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو العامل الثالث لفاعلية القرار الاداري (بعد المحتوى) ويلاحظ من الجدول أن الفقرة(1) التي تنص على أن "تؤمن نظم المعلومات الإدارية معظم المعلومات اللازمة لاتخاذ قراري" فقد حازت على أعلى متوسط حسابي بلغ (2.84) وبانحراف معياري بلغ (3.12927)،وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري البالغ (2)،وهذه النتيجة تدلل على أن هناك اتجاها ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو أن نظم المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة تعمل على تأمين غالبية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارالاداري حسب احتياجات كل مستوى إداري في الشركات التجارية المبحوثة.وهذا يتلاءم مع عنصر الاكتمال ضمن عناصر المحتوى.

أما الفقرة (3) التي نصت على أن "إن تقنية استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية لطبيعة المشكلة التي سأتخذ قرار بشأنها" فقد جاءت بمتوسط حسابي بلغ (2.52) وبانحراف معياري بلغ (61101ر.) وقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). وهذا يعني بوجود اتجاه ايجابي لدى الأفراد المبحوثين نحو أن استخدام النماذج (Models) تعطي صورة حقيقية وصفية لطبيعة المشكلة التي سيتخذ المدير كل حسب مستواه الإداري قراره الإداري بخصوصها، وهذا ينسجم ويتفق مع التقنيات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة. مما ينعكس بدوره على كفاءة وفعالية القرار.

بينما الفقرة (2) حصلت على متوسط حسابي بلغ(2.32) وبانحراف معياري بلغ (67987ر.) ونصت الفقرة على أن "تعتبر نظم دعم القرارات (DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي استطيع استخدامها في جميع مراحل اتخاذ القرارات ولجميع أنواع القرارات". ولقد تجاوز متوسطها الحسابي المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2)، وهذه نتيجة تدلل على وجود اتفاقا ايجابيا بين الأفراد المبحوثين نحو" اعتبار نظم دعم القرارات (DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي يستطيع متخذ القرار استخدامها في جميع مراحل اتخاذ القرارات ولجميع أنواع القرارات في الشركات التجارية المبحوثة.

بالنظـر في الجـدول (3-15) نلاحـظ أن جميـع المتوسـطات الحسـابية لفقـرات هـذا العامـل قـد تجـاوزت المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2) وهـذه النتيجـة تبرهـن عـلى أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين حيـال مضمـون فقـرات بعـد المحتـوى.

4- المتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة التـي تقيس مـدى اعتـماد القـرارات الإدارية عـلى المعلومـات التـي يوفرهـا نظـم المعلومـات الإدارية:

يوضـح الجـدول (3-16) المتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة لاتجاهـات الأفـراد المبحوثـين نحـو مـدى اعتـماد القـرارات الإداريـة عـلى المعلومـات التـي يوفرهـا نظـم المعلومـات المطبقـة في الـشركات التجاريـة الخاصـة بالمدينـة المنـورة.

ويلاحـظ مـن الجـدول (3-16) أن الفقـرة (9) التـي تنـص عـلى أن "تعتمـد المعلومـات في تقييـم الأداء الـكلي للمنشـأة". فقـد حـازت عـلى أعـلى متوسـط حسـابي بلـغ(2.880) وبانحـراف معيـاري بلـغ (2.12384)،وقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2)، وهـذه النتيجـة تدلـل عـلى أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو اعتمادهـم عـلى المعلومـات الناتجـة مـن نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة في تقييـم الأداء الـكلي في الـشركات التجاريـة المبحوثـة.

جدول (3-16)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاتجاهات الأفراد المبحوثين نحو مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها نظم المعلومات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الوقت.	2.810	48607ر.
2	يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الجودة	2.686	60011ر.
3	يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث التكلفة والعائد منها.	2.690	61455ر.
4	يوفر النظام معلومات حديثة ومحتواها يلبي احتياجات متخذي القرارات	2.620	63214ر.
5	تعكس معلومات النظام الواقع بشكل كاف.	2.170	80472ر.
6	يوفر النظام معلومات تمكن متخذي القرارات من التعبير الكمي عن المعلومات.	2.590	65281ر.
7	يوفر النظام معلومات مناسبة لطبيعة اتخاذ القرارات من حيث الدقة.	2.680	58396ر.
8	يوفر النظام معلومات تتميز بالوضوح وسهولة الاستخدام	2.760	53409ر.
9	تعتمد المعلومات في تقييم الأداء الكلي للمنشأة.	2.880	2.12384
10	تساعد مخرجات نظام المعلومات الإداري بالمنشأة في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.	2.530	0.73106
11	تساهم المعلومات الإدارية بشكل مباشر في تحديد الأهداف والبدائل المتعددة للقيام بوظيفة اتخاذ القرارات.	2.720	0.55195
12	تعتبر الإدارة أن دعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال المعلومات الإدارية وسيلة لمساعدتها في انجاز المهام وتحقيق الأهداف.	2.750	0.57516

13	تساعد المعلومات المجمعة من الأقسام الإدارية المختلفة على اتخاذ القرارات الموضوعية.	2.820	0.47948
14	تساعد المعلومات الإدارية الإدارة في اتخاذ القرارات بشكل يراعي الآثار بعيدة المدى لهذه القرارات.	2.560	0.68638
15	توفر العديد من العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية التي يعتمد عليها عند اتخاذ القرارات طويلة الأجل.	2.610	0.63397
	الوسط الحسابي والانحراف المعياري الكلي	2.51241	65431ر.

بينما جاءت الفقرة (5) بأقل متوسط حسابي بلغ (2.170) وبانحراف معياري بلغ (80472ر.)، حيث نصت هذه الفقرة (5) "تعكس معلومات النظام الواقع بشكل كاف".. وعلى الرغم من حصولها على أقل متوسط حسابي إلا أن متوسطها تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2)، ويستدل من هذه النتيجة أن هناك اتفاقا بين الأفراد المبحوثين على أن المعلومات التي ينتجها النظام تعكس واقع الشركات المبحوثة بشكل كاف.

بينما الفقرتين (13) و (1) قد كانت متوسطاتهما الحسابية مرتفعة ومتقاربة وبلغت (2.820) و(2.810) وانحرافاتهما المعيارية بلغت (0.47948) و (48607ر.) على التوالي، وتتعلق الفقرة (13) "بأن المعلومات المجمعة من الأقسام الإدارية المختلفة تساعد على اتخاذ القرارات الموضوعية". في حين تتعلق الفقرة (1) حول يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الوقت، لقد حازتا هاتين الفقرتين على متوسط حسابي تجاوز المتوسط المعياري للدراسة البالغ (2). وهذه النتيجة تشير إلى وجود اتفاقا بين الأفراد المبحوثين نحو فحوى هاتان الفقرتان.

أما الفقرتين (8) و(12) فقد تقاربتا في متوسطاتهما الحسابية حيث بلغتا (2.760) و (2.750) وبانحرافات معيارية بلغت (53409ر.) و(0.57516)، لكل منهما على التوالي.وبذلك فقد تجاوزت متوسطاتهما الحسابية المتوسط المعياري للدراسة الحالية. وأشارت الفقرة (8) إلى أن النظام يوفر معلومات تتميز بالوضوح وسهولة الاستخدام في حين أشار محتوى الفقرة (12) تعتبر

الإدارة أن دعـم اتخـاذ القـرارات الإداريـة مـن خـلال المعلومـات الإداريـة وسـيلة لمسـاعدتها في انجــاز المهــام وتحقيــق الأهداف.مــما يعنــي إجــماع واتفــاق الأفــراد المبحوثــين نحــو محتــوى الفقرتــان.

أمـا الفقـرة (11) التـي تنـص عـلى أن "تسـاهم المعلومـات الإداريـة بشـكل مبـاشر في تحديـد الأهـداف والبدائـل المتعـددة للقيـام بوظيفـة اتخـاذ القـرارات". فقـد جـاءت بمتوسـط حسـابي بلـغ(2.720) وبانحـراف معيـاري بلـغ (0.55195). وقـد تجـاوز متوسـطها الحسـابي المتوسـط المعيـاري للدراسـة والبالـغ (2) ويسـتنتج الباحـث مـن هـذه النتيجـة أن هنـاك اتجاهـا بالموافقـة بـين الأفـراد المبحوثـين عـلى أن المعلومـات الإداريـة تسـاهم مبـاشرة في تحديـد الأهـداف والبدائـل المتعـددة للقيـام بوظيفـة اتخـاذ القـرارات في الـشركات المبحوثـة.

أمــا الفقرتــين (10) و(14) قــد كانــت متوســطاتهما الحســابية متقاربــة وبلغــت (2.530) و(2.560) وانحرافاتهمــا المعياريــة بلغـت (0.73106) و(0.68638) عـلى التـوالي، وتتعلـق الفقـرة (10) بـأن مخرجـات نظـام المعلومـات الإداري تسـاعد بالمنشـأة في دعـم اتخـاذ القـرارات الإداريـة.

في حـين تتعلـق الفقـرة (14) بـأن المعلومـات الإداريـة التـي يوفرهـا النظـام تسـاعد الإدارة في اتخــاذ القــرارات بشــكل يراعــي الآثــار بعيــدة المــدى لهــذه القــرارات، لقــد حازتـا هاتـين الفقرتـين عـلى متوسـط حسـابي تجـاوز المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ (2). وهــذه النتيجـة تشـير إلى وجـود اتفاقـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو فحـوى هاتـان الفقرتان.حيــث نجـد هنـاك تلامـس وانسـجام بـين محتواهـما في أن المعلومـات الإداريـة التـي يوفرهـا النظـام تقـدم مسـاعدة في دعـم القـرارات وآثرهـا طويلـة الأجـل في الـشركات المبحوثـة.

بينــما الفقــرة (3) التــي نصــت عــلى أن "يوفــر النظــام معلومــات ملائمــة لطبيعــة اتخــاذ القــرارات الإداريــة مــن حيــث التكلفــة والعائــد منهــا". فقــد جــاءت بمتوســط حســابي بلــغ (2.690) وبانحــراف معيــاري بلــغ (61455ر.). فقــد تجــاوز متوســطها الحســابي، المتوســط المعيــاري للدراســة والبالــغ (2) ويســتنتج

الباحـث مـن هـذه النتيجـة أن هنـاك اتجاهـا ايجابيـا بـين الأفـراد المبحوثـين عـلى محتـوى هـذه الفقـرة.

أمـا الفقرتـين (2) و (7) قـد كانـت متوسـطاتهما الحسـابية متقاربـة جـدا وبلغـت(2.686) و(2.680) وانحرافاتهمـا المعياريـة بلغـت (60011ر.) و (58396ر.) عـلى التـوالي، وتتعلـق الفقـرة (2) "أن النظـام يوفـر معلومـات ملائمـة لطبيعـة اتخـاذ القـرارات الإداريـة مـن حيـث الجـودة". في حـين تتعلـق الفقـرة (7) أن النظـام يوفـر معلومـات مناسـبة لطبيعـة اتخـاذ القـرارات مـن حيـث الدقـة، لقـد حازتـا هاتـين الفقرتـين عـلى متوسـط حسـابي تجـاوز المتوسـط المعيـاري للدراسـة البالـغ(2). وهـذه النتيجـة تشـير إلى وجـود اتفاقـا بـين الأفـراد المبحوثـين نحـو توفـير النظـام معلومـات ملائمـة ومناسـبة لطبيعـة اتخـاذ القـرار الإداري بالـشركات المبحوثـة.

أمـا الفقـرات (4) و(15) و(6) المتعلقـة بتوفـير النظـام لمعلومـات حديثـة، وتوفـير العديـد مـن العوامـل والمتغـيرات الداخليـة والخارجيـة للمسـاهمة في عمليـة اتخـاذ القـرار، يوفـر النظـام معلومـات تمكـن متخـذي القـرارات مـن التعبـير الكمـي عـن المعلومـات. فقـد جـاءت متوسـطاتها الحسـابية مرتفعـة، تجـاوزت المتوسـط المعيـاري للدراسـة الحاليـة حيـث بلغـت موسـطاتها الحسـابية (2.620) و(2.610) و(2.590) وبانحرافـات معياريـة (63214ر.) و(0.63397) و(65281ر.) لـكل منهـا عـلى التـوالي. مـما يشـير إلى أن هنـاك إجـماع بـين الأفـراد المبحوثـين عـلى مـا توفـره نظـم المعلومـات الإداريـة المحوسـبة مـن معلومـات حديثـة تلامـس الواقـع، وتوفـير العديـد مـن العوامـل والمتغـيرات التـي تدعـم عمليـة اتخـاذ القـرار، ومعلومـات تمكـن المديريـن مـن التعبـير الكمـي عـن المعلومـات، مـما يسـهم في عمليـة صناعـة واتخـاذ القـرارات في الـشركات المبحوثـة.

والجـدول (3-17) يوضـح المتوسـطات الحسـابية والانحرافـات المعياريـة لجميـع المتغـيرات المتعلقـة بالدراسـة.

جدول(3-17)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع متغيرات الدراسة

الرقم	المتغيرات التابعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	مدى استخدام نظـم المعلومات الإدارية في دعم القرارات الإدارية	2.51241	65431ر.
2	العلاقة بين نظـم المعلومات الإدارية ونوعية القرارات	2.60999	0.62141
3	العلاقـة بين نظم المعلومات الإدارية وفاعلية القرارات	2.57416	0.91030
4	مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها النظام	2.51241	0.65431

*المصـدر: إعداد الباحث من نتائج اسـتبانة2010م.

يوضـح الجـدول (3-17) أن جميـع المتوسـطات الحسـابية للمتغـيرات التابعـة قـد جـاءت أعـلى مـن المتوسـط المعيـاري للدراسـة الحاليـة والبالـغ (2)، وأن أعـلى المتوسـطات كانـت لمتغـير العلاقـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة ونوعيـة القـرارات، وبلـغ متوسـطها الحسـابي (2.60999) وبانحـراف معيـاري بلـغ (0.62141)، ثـم متغـير العلاقـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة وفاعليـة القـرارات، حيـث بلـغ متوسـطها الحسـابي (2.57416) بانحـراف معيـاري (0.91030)، ثـم المتغير مـدى اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم القـرارات الإداريـة، والمتغير مـدى اعتـماد القـرارات الإداريـة عـلى المعلومـات التـي يوفرهـا النظام،حيـث جـاءا بمتوسـطات حسـابية ومعياريـة متسـاوية بلـغ (2.51241) و(0.65431) لـكل منهـما.

وتشـير هـذه النتيجـة كـما يـرى الباحـث إلى أن هنـاك توجهـا ايجابيـا نحـو أثـر نظـم المعلومـات الإداريـة عـلى عمليـة اتخـاذ القـرارات الإداريـة، وبلـورة آليـات تنافسـية للنهـوض بالـشركات التجاريـة المبحوثـة، وتسـيير الأعـمال نحـو تحقيـق التمييـز عـلى مسـتوى الصناعـة، وذلـك تمشـيا مـع التطـورات والتغيـير الحاصـل في ظـل المنافسـة العالميـة القائمـة حاليـا عـلى مسـتوى الصعيـد العالمـي.

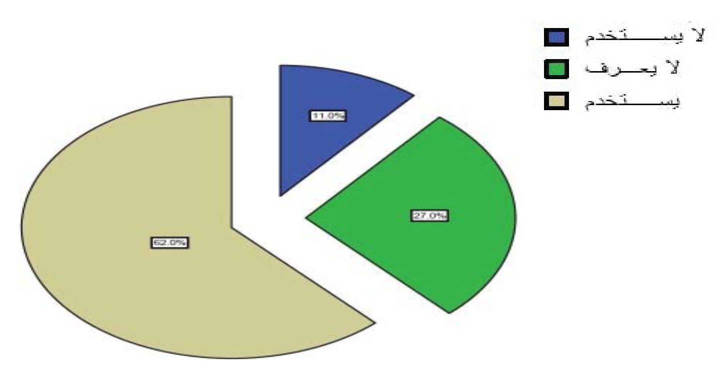
اختبـار الفرضيات:

تقديم:

يعتـبر اسـتخدام النظـم الإداريـة مـن عدمـه مـؤشرا شـديد الأهميـة حـول مـدي اسـتيعاب الموظـف لـدور هـذه النظـم وقدرتهـا عـلي المعونـة الفنيـة والإداريـة في اتخـاذ القـرارات الإداريـة ولـذا فلنبـدأ بتوصيـف هـذا المتغـير بـين مفـردات الدراسـة لأن مـن يسـتخدم نظـم المعلومـات يكـون أكـثر قـدرة عـلي توصيـف دورهـا.

بتحليـل مـدى اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة بالـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة مـن خـلال بيانـات العينـة محـل الدراسـة نجـد أن نتائـج الدراسـة تشـير إلي أن نسـبة الموظفـين بالـشركات التجاريـة في المدينـة المنـورة الذيـن يسـتخدمون نظـم المعلومـات في دعـم اتخـاذ قراراتهـم 62% و 11% لا يسـتخدمونها و 27% لا يعرفـون إذا مـا كان يتـم اسـتخدمها في الشركـة أم لا، وهـو مـا يوضحـه الشـكل البيـاني التـالي.





وللتعـرف عـلي الخصائـص الرئيسـية للموظفـين حـول هـذا المتغـير نجـد أن جميـع مقاييـس النزعـة المركزيـة (الوسـط الحسـابي والوسـيط والمنـوال) يشـيرون إلي أن البيانـات تتمركـز حـول فئـة اسـتخدام نظـم المعلومـات وذلـك بتبايـن 0.475 وهـو تبايـن ضعيـف يشـير إلي أن البيانـات متجانسـة بحيـث لا تبتعـد القيـم عـن مركزها.وهـذا يدلـل عـلى أن المديريـن بالـشركات التجاريـة في المدينـة المنـورة يسـتخدمون نظـم المعلومـات بدرجـة مـا بـين المتوسـطة والمرتفعـة.

Statistics		
N	Valid	100
	Missing	0
Mean		2.51
Median		يستخدمون نظم المعلومات
Mode		يستخدمون نظم المعلومات
Variance		.475

الفرضيـة الثانيـة: "بـأن هنـاك علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة ونوعيـة القـرارات "مـن حيـث (الدقـة والسرعـة والسـهولة والملائمـة):

ويتـم اختبـار هـذه الفرضيـة مـن خـلال اختبـار صحـة فرضيـات فرعيـة تتفـرع عـن هـذه الفرضيـة تبعـا لمـؤشرات نوعيـة القـرارات وهـم (دقـة القـرارات – سرعـة القـرارات – سـهولة القـرارات – ملائمـة القـرارات) كـما يـلي:

1- اختبـار صحـة وجـود علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة ودقـة القـرارات.

2- اختبـار صحـة وجـود علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة وسرعـة القـرارات.

3- اختبـار صحـة وجـود علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة وسـهولة القـرارات.

4- اختبـار صحـة وجـود علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة وملائمـة القـرارات.

ثـم جمـع مـؤشرات نوعيـة القـرارات في انديكـس (متغـير واحـد) واختبـار صحـة الفرضيــة الرئيســية عليهــم مجتمعــين في إطــار المتغــير الجديــد.

1- استخدام نظم المعلومات الاداريه و نوعيه القرارات من حيث الدقة:

فيما يتعلق برؤية العاملين حول مدي وجود علاقة ما تربط بين استخدام الموظف لنظم المعلومات الإدارية ودقة اتخاذ القرارات، ولاختبار الفرضية التي تقول بأن هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام نظم المعلومات ودقة القرارات ضد الفرض البديل القائل بعدم وجود هذه العلاقة يمكن الاستعانة باختبار كا تربيع كما يلي:

Chi-Square Tests

(Asymp. Sig.)2-sided	Df	Value	
000.	4	(a)37.862	Pearson Chi-Square
000	4	27.698	Likelihood Ratio
000.	1	22.566	Linear-by-Linear Association
		100	N of Valid Cases

ويتضح من الجدول السابق صحة الفرض القائل بوجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط استخدام نظم المعلومات ودقة القرارات (sig=0.000) وذلك بدرجة ثقة 95%.

وللتعرف علي ماهية هذه العلاقة من حيث قوتها واتجاهها يمكن الاستعانة بمعامل جاما:

Symmetric Measures

Approx. Sig	Approx. T (b)	Asymp. Std Error(a)	Value		
.018	2.362	.153	.434	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

حيـث وجـد أن (P-value = 0.018 وهـي أقـل مـن 0.05) وكانـت قيمـة معامـل جاما تسـاوي 0.434 وهـو مـا يشـير إلي وجـود علاقـة متوسـطة القـوة طرديـة الاتجـاه بـين كلا المتغيريـن بحيـث يمكـن القـول بـأن الأشـخاص الذيـن يسـتخدمون نظـم المعلومـات يوافقـون عـلي أن اسـتخدامها يجعـل القـرارات أكـثر دقـة وذلـك عنـد درجـة ثقـة 95 %.

وهـو مـا يتفـق كليـا مـع بيانـات الجـدول التكـراري الـذي يوضـح توزيـع الأفـراد بـين حسـب اسـتخدام نظـم المعلومـات ودقـة القـرارات كـما يـلي:

		الدقة			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
استخدام نظم المعلومات	لا يستخدم	1	3	7	11
		9.1%	27.3%	63.6%	100.0%
	لا يعلم	1	11	15	27
		3.7%	40.7%	55.6%	100.0%
	يستخدم	2	9	51	62
		3.2%	14.5%	82.3%	100.0%
المجموع		4	23	73	100
		4.0%	23.0%	73.0%	100.0%

وبتحليـل بيانـات الجدول يمكن اسـتخلاص النتائـج التالية:

1- أن 73 % مــن الأفــراد بعينــة الدراســة تــري ان هنــاك علاقــة مــا تربــط بــين اســتخدام الأفــراد لنظــم المعلومــات ودقــة القــرارات، غــير ان هنــاك حــوالي 23 %منهــم لا يعلمــون أن كانــت هنــاك ثمــة علاقــة بينهــما أم لا، ويبقــي 4 % فقــط لا يــرون أن هنــاك علاقــة بينهــما.

2- كــما تبــين أن حــوالي82.3 %مــن الأفــراد الذيــن يســتخدمون نظــم المعلومــات في اتخــاذ قراراتهــم يــرون أن هــذه النظــم ترتبــط بدقــة القــرارات و 14.5 %منهــم لا يعلمــون أن كان هنــاك ثمــة علاقــة ام لا، أمــا مــن لا يــرون وجــود لهــذه العلاقــة مــن الأســاس فلــم تتعــد نســبتهم 3.2 %مــن بــين الذيــن يســتخدمون هــذه النظــم.

3- كـما تبـين أن حـوالي 63.6% مـن الأفـراد الذيـن لا يسـتخدمون نظـم المعلومـات يـرون انهـا ترتبـط بدقـة القـرارات و 27.3 % منهـم لا يعلمـون هـل توجـد ثمـة علاقـة ام لا، ويبقـي 9.1 % منهـم فقـط يـرون عـدم وجـود علاقـة.

2- اسـتخدام نظـم المعلومـات الاداري و نوعيه القرارات مـن حيث السرعة:

فيـما يتعلـق برؤيـة العاملـين حـول مـدي وجـود علاقـة مـا تربـط بـين اسـتخدام الموظـف لنظـم المعلومـات وسرعـة اتخـاذ القـرارات، ولاختبـار الفـرض بـأن هنـاك علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين اسـتخدام نظـم المعلومـات ودقـة القـرارات ضـد الفـرض البديـل القائـل بعـدم وجـود هـذه العلاقـة يمكـن الاسـتعانة باختبـار كا تربيـع كـما يـلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.004	4	15.229(a)	Pearson Chi-Square
.014	4	12.438	Likelihood Ratio
.004	1	8.184	Linear-by-Linear Association
		100	N of Valid Cases

ويتضـح مـن الجـدول السـابق صحـة الفـرض القائـل بوجـود علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة تربـط اسـتخدام نظـم المعلومـات وسرعـة القـرارات (sig=0.004) وذلـك بدرجـة ثقـة 95%.

وللتعـرف عـلي ماهيـة هـذا العلاقـة مـن حيـث قوتهـا واتجاههـا يمكـن الاسـتعانة بمعامـل جامـا:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp.Std. Error(a)	Value		
.008	2.651	.143	.468	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

حيـث وجـد أن (P-value = 0.008 وهــي أقـل مــن 0.05) وقيمــة معامــل جامــا تسـاوي 0.468 وهـو مـا يشـير إلي وجـود علاقـة متوسـطة القـوة طرديـة الاتجـاه بـين كلا المتغيريــن بحيــث يمكــن القــول بــأن الأشــخاص كلــما اســتخدموا نظــم المعلومــات ازدادوا يقينــا بتأثيرهــا في الإسراع في اتخــاذ القــرارات وذلــك بدرجــة ثقــة 95%.

وهــو مــا يتفــق كليــا مــع بيانــات الجــدول التكــراري الــذي يوضــح توزيــع الإفــراد بـين حسـب اسـتخدام نظـم المعلومـات وسرعـة القـرارات كـما يـلي:

المجموع	السرعة				
	يوافق	لا يعلم	لا يوافق		
11	5	2	4	لا يستخدم	استخدام نظم المعلومات
100.0%	45.5%	18.2%	36.4%		
27	15	10	2	لا يعلم	
100.0%	55.6%	37.0%	7.4%		
62	49	8	5	يستخدم	
100.0%	79.0%	12.9%	8.1%		
100	69	20	11	المجموع	
100.0%	69.0%	20.0%	11.0%		

وبتحليـل بيانـات الجدول يمكن اسـتخلاص النتائج التالية:

1- أن 69 % مــن الأفــراد بعينــة الدراســة تــري أن هنــاك علاقــة مــا تربــط بــين اسـتخدام الأفـراد لنظـم المعلومـات وسرعـة القـرارات، غـير أن هنـاك حـوالي 20% منهـم لا يعلمـون أن كانـت هنـاك ثمـة علاقـة بينهـما أم لا، ويبقـي 11 % فقـط لا يـرون أن هنـاك علاقـة بينهـما.

2- كـما تبـين أن حـوالي 79% مـن الأفـراد الذيـن يسـتخدمون نظـم المعلومـات في اتخـاذ قراراتهـم يـرون أن هـذه النظـم ترتبـط بسرعـة القـرارات و 12.9% منهـم لا يعلمـون أن كان هنـاك ثمـة علاقـة أم لا، أمـا مـن لا يـرون وجـود لهـذه العلاقـة مـن الأسـاس فلـم تتعـد نسـبتهم 8.1% مـن بـين الذيـن يسـتخدمون هـذه النظـم.

3- كـما تبـين أن حـوالي د45.5 مـن الأفـراد الذيـن لا يسـتخدمون نظـم المعلومـات يـرون أنهـا ترتبـط بسرعـة القـرارات و 18.2 % منهـم لا يعلمـون هـل توجـد ثمـة علاقـة أم لا، ويبقـي 36.4% منهـم فقـط يـرون عـدم وجـود علاقـة.

3- اسـتخدام نظـم المعلومـات الاداريـه و نوعيه القرارات من حيث السـهولة:

فيـما يتعلـق برؤيـة العاملـين حـول مـدي وجـود علاقـة مـا تربـط بـين اسـتخدام الموظـف لنظـم المعلومـات وسـهولة اتخـاذ القـرارات، ولاختبـار الفـرض بـأن هنـاك علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين اسـتخدام نظـم المعلومـات وسـهولة القـرارات ضـد الفـرض البديـل القائـل بعـدم وجـود هـذه العلاقـة يمكـن الاسـتعانة باختبـار كا تربيـع كـما يـلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.002	4	16.433(a)	Pearson Chi-Square
.014	4	12.445	Likelihood Ratio
.001	1	10.143	Linear-by-Linear Association
		100	N of Valid Cases

ويتضـح مـن الجـدول السـابق صحـة الفـرض القائـل بوجـود علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة تربـط اسـتخدام نظـم المعلومـات وسـهولة القـرارات (sig=0.001) وذلـك بدرجـة ثقـة 95%.

وللتعـرف عـلي ماهيـة هـذه العلاقـة مـن حيـث قوتهـا واتجاههـا يمكـن الاسـتعانة بمعامـل جامـا كـما يـلي:

Symmetric Measures

Approx. Sig	Approx. T(b)	Asymp. Std Error(a)	Value		
.033	2.135	.157	.397	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

فنجـد أن هنـاك علاقـة إحصائيـة معنويـة تربـط كلا المتغيريـن (P-value = 0.033 وهـي أقـل مـن 0.05) ولتوضيـح ماهيـة هـذه العلاقـة يتضـح أن قيمـة معامـل جامـا تسـاوي 0.397 وهـو مـا يشـير إلي وجـود علاقـة متوسـطة القـوة طرديـة الاتجـاه بـين كلا المتغيريـن بحيـث يمكـن القـول بـأن كلـما اسـتخدم الأشـخاص نظـم المعلومـات ازدادوا اقتناعـا بـأن اسـتخدامها يؤثـر عـلي تسـهيل عمليـة اتخـاذ القـرارات وذلـك عنـد درجـة ثقـة 95%.

وهـو مـا يتفـق كليـا مـع بيانـات الجـدول التكـراري الـذي يوضـح توزيـع الأفـراد حسـب اسـتخدام نظـم المعلومـات وسـهولة القـرارات كـما يـلي:

المجموع	السهولة				
	يوافق	لا يعلم	لا يوافق		
11	3	4	4	لا يستخدم	استخدام نظم المعلومات
100.0%	27.3%	36.4%	36.4%		
27	19	6	2	لا يعلم	
100.0%	70.4%	22.2%	7.4%		
62	45	15	2	يستخدم	
100.0%	72.6%	24.2%	3.2%		
100	67	25	8	المجموع	
100.0%	67.0%	25.0%	8.0%		

وبتحليـل بيانـات الجدول يمكن اسـتخلاص النتائـج التالية :

1- أن 67 % مــن الأفــراد بعينــة الدراســة تــري أن هنــاك علاقــة مــا تربــط بــين اســتخدام الأفــراد لنظــم المعلومــات وســهولة القــرارات، غــير أن هنــاك حــوالي 25% منهــم لا يعلمــون إن كانــت هنــاك ثمــة علاقــة بينهــما أم لا، ويبقــي 8 % فقــط لا يــرون أن هنــاك علاقــة بينهــما.

2- كـما تبـين أن حـوالي 72.6% مـن الأفـراد الذيـن يسـتخدمون نظـم المعلومـات في اتخـاذ قراراتهـم يـرون أن هـذه النظـم ترتبـط بسـهولة القـرارات و 24.2% منهـم لا يعلمـون أن كان هنـاك ثمـة علاقـة ام لا، أمـا مـن لا يـرون وجـود لهــذه العلاقــة مــن الأســاس فلــم تتعــد نســبتهم 3.2% مــن بــين الذيــن يســتخدمون هــذه النظــم.

3- كـما تبـين أن حـوالي 27.3% مـن الأفـراد الذيـن لا يسـتخدمون نظـم المعلومـات يــرون انهــا ترتبــط بســهولة القــرارات و 36.4 % منهــم لا يعلمــون هــل توجـد ثمـة علاقـة ام لا، ويبقـي 36.4% منهـم فقـط يـرون عـدم وجـود علاقـة.

4- اسـتخدام نظـم المعلومات الإداريه ونوعيه القـرارات من حيث الملائمة:

فيـما يتعلـق برؤيـة العاملـين حـول مـدي وجـود علاقـة مـا تربـط بـين اسـتخدام الموظـف لنظـم المعلومـات وملائمـة اتخـاذ القـرارات، ولاختبـار الفـرض بـأن هنـاك علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين استخدام نظـم المعلومـات وملائمـة القـرارات ضـد الفـرض البديـل القائـل بعـدم وجـود هـذه العلاقـة يمكـن الاسـتعانة باختبـار كا تربيـع كـما يـلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.067	4	8.769(a)	Pearson Chi-Square
.092	4	7.993	Likelihood Ratio
.005	1	7.895	Linear-by-Linear Association
		100	N of Valid Cases

ويتضـح مـن الجـدول السـابق صحـة الفـرض القائـل بوجـود علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة تربـط اسـتخدام نظـم المعلومـات وملائمـة القـرارات(sig=0.005) وذلـك بدرجـة ثقـة 95%.

وللتعـرف عـلي ماهيـة هـذه العلاقـة مـن حيـث قوتهـا واتجاهها يمكـن الاسـتعانة بمعامـل جامـا كـما يـلي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp.Std. Error(a)	Value		
.009	2.616	.142	.443	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

فنجـد أن هنـاك علاقـة إحصائيـة معنويـة تربـط كلا المتغيريـن (P-value = 0.009 وهـي أقـل مـن 0.05) ولتوضيح ماهيـة هـذه العلاقـة نجد أن قيمـة معامـل جامـا تسـاوي 0.443 وهـو مـا يشـير إلي وجـود علاقـة متوسـطة القـوة طرديـة الاتجـاه بـين كلا المتغيريـن بحيـث يمكـن القـول بـأن كلـما اسـتخدم الأشـخاص نظـم المعلومـات ازدادوا اقتناعـا بـأن اسـتخدامها يؤثـر عـلي ازديـاد ملائمـة القـرارات وذلـك عنـد درجـة ثقـة 95%.

وهـو مـا يتفـق كليـا مـع بيانـات الجـدول التكـراري الـذي يوضـح توزيـع الأفـراد حسـب اسـتخدام نظـم المعلومـات وملائمـة القـرارات كـما يـلي:

		الملائمة			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
استخدام نظم المعلومات	لا يستخدم	3	4	4	11
		27.3%	36.4%	36.4%	100.0%
	لا يعلم	3	9	15	27
		11.1%	33.3%	55.6%	100.0%
	يستخدم	4	12	46	62
		6.5%	19.4%	74.2%	100.0%
المجموع		10	25	65	100
		10.0%	25.0%	65.0%	100.0%

وبتحليل بيانات الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية:

1- أن 65 % من الأفراد بعينة الدراسة تري أن هناك علاقة ما تربط بين استخدام الأفراد لنظم المعلومات وملائمة القرارات، غير أن هناك حوالي 25% منهم لا يعلمون أن كانت هناك ثمة علاقة بينهما أم لا، ويبقي 10% فقط لا يرون أن هناك علاقة بينهما.

2- كما تبين أن حوالي 74.2% من الأفراد الذين يستخدمون نظم المعلومات في اتخاذ قراراتهم يرون أن هذه النظم ترتبط بملائمة القرارات و 19.4% منهم لا يعلمون أن كان هناك ثمة علاقة أم لا، أما من لا يرون وجود لهذه العلاقة من الأساس فلم تتعد نسبتهم 6.5% من بين الذين يستخدمون هذه النظم.

3- كما تبين أن حوالي 36.4% من الأفراد الذين لا يستخدمون نظم المعلومات يرون أنها ترتبط بملائمة القرارات و 36.4 % منهم لا يعلمون هل توجد ثمة علاقة أم لا، ويبقي27.3 % منهم فقط يرون عدم وجود علاقة.

تــم بعمــل index للمــؤشرات الأربعــة (الدقــة – السرعــة – الســهولة - الملائمــة) لتكويــن متغــير جديــد لنوعيــة القــرارات.

وتـم تكويد هـذا المتغير بحيث أن:

- من لا يوافق (1-)
- مـن لا يعلم (0)
- من يوافق (1)

ثـم تـم اختبـار إمكانيـة الاعتماد علي هذه المتغـيرات لعمل الـ index كما يلي:

Cronbach's alpha

N of Items	Cronbachs Alpha
4	.485

تبــين أن قيمــة معامــل كرونبــاك ألفــا = 3.0<.485 وهــو مــا يعنــي أن هــذه المتغـيرات مناســبة لعمــل index.

لــذا تـم جمـع المتغـيرات الأربعـة لنحصـل عـلى متغـير جديـد يعـبر عـن دور نظـم المعلومـات في جـودة نوعيـه القـرار وسـيكون المتغير لـه نطـاق مـن (-4 إلى 4) حيـث إن (4 -) تعـبر عـن شـده رفـض أن لنظـم المعلومـات دور في جـودة نوعيـه القـرار بينـما(4) تعـبر عـن شـده الموافقـة عـلى أن نظـم المعلومـات لهـا دور في جـودة نوعيـة القـرار.

بحسـاب معامـل بيرسـون لدراسـة العلاقـة بـين اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة ونوعيـه القـرار مـن حيـث (ملائمـة القـرار - سرعـه القـرار- سـهوله القـرار - دقـه القـرار).

نجد أن :

.(p-value=0) < (α=0.05)-

- (معامل بيرسون = 0.469)

ويمكن تفسير هذه القيم بأنه وبثقة 95% في صحة النتائج هناك علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية متوسطه القوه طرديه الاتجاه بين استخدام نظم المعلومات الإدارية ونوعية اتخاذ القرارات، حيث كلما كان الفرد يستخدم نظم المعلومات الاداريه اتجه رأيه نحو الموافقة على دور استخدام النظم في تجويد وتحسين نوعيه القرار من حيث (ملائمة القرار - سرعه القرار - سهوله القرار - دقه القرار).

الفرضية الثالثة: "بأن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة وفاعلية القرارات اعتمادا علي معايير جودة المعلومات من حيث(البعد الزمني و البعد الشكلي وبعد المحتوى):

ويتم اختبار هذه الفرضية من خلال اختبار صحة فرضيات فرعية تتفرع عن هذه الفرضية تبعا لمؤشرات فاعلية القرارات وهم (البعد الزمني – البعد الشكلي – بعد المحتوي) كما يلي:

1- اختبار صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة والبعد الزمني للقرارات.

2- اختبار صحة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين نظم المعلومات الإدارية في الشركات التجارية بالمدينة المنورة والبعد الشكلي للقرارات.

3- اختبـار صحـة وجـود علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة ومحتـوي القـرارات، ثـم جمـع مـؤشرات فاعليــة القــرارات في انديكــس (متغــير واحــد) واختبــار صحــة الفرضيــة عليهــم مجتمعــين.

1- اسـتخدام نظم المعلومـات والعامل الزمني:

فيـما يتعلـق برؤيـة المبحوثـين حـول مـدى وجـود علاقـة مـا تربـط بـين اسـتخدام الموظـف لنظـم المعلومـات والعامـل الزمنـي مـن حيـث الحداثـة والتوقيـت، أي توافـر المعلومـة المناسـبة في الوقـت المناسـب لعمليـة اتخـاذ القـرار الإداري، ولاختبـار الفـرض بـأن هنـاك علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين اسـتخدام نظـم المعلومـات والبعـد الزمنـي للقـرارات ضـد الفـرض البديـل القائـل بعـدم وجـود هـذه العلاقـة يمكـن الاسـتعانة باختبـار كا تربيـع كـما يـلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.000	4	21.257(a)	Pearson Chi-Square
.004	4	15.534	Likelihood Ratio
.001	1	12.055	Linear-by-Linear Association
		100	N of Valid Cases

ويتضـح مـن الجـدول السـابق صحـة الفـرض القائـل بوجـود علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة تربـط اسـتخدام نظـم المعلومـات والبعـد الزمنـي للقـرارات (sig=0.001) وذلـك بدرجـة ثقـة 95%.

وللتعـرف عـلي ماهيـة هـذه العلاقـة مـن حيـث قوتهـا واتجاههـا يمكـن الاسـتعانة بمعامـل سـبيرمان للرتـب كـما يـلي:

Symmetric Measures

Approx. Sig	Approx. T(b)	Asymp. Std Error(a)	Value		
(c).000	3.686	.110	.349	Pearson's R	Interval by Interval
(c).013	2.519	.109	.247	Spearman Correlation	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

فنجد أن هناك علاقة إحصائية معنوية تربط كلا المتغيرين (P-value = 0.013 وهي أقل من 0.05) ولتوضيح ماهية هذه العلاقة نجد أن قيمة معامل سبيرمان تساوي 0.247 وما يشير إلي وجود علاقة ضعيفة طردية الاتجاه بحيث يمكن القول بأن كلما استخدم الأشخاص نظم المعلومات ازدادوا اقتناعا بأن استخدامها يؤثر إيجابا علي العامل الزمني للقرارات وذلك عند درجة ثقة 95%.

وهو ما يتفق مع بيانات الجدول التكراري الذي يوضح توزيع الأفراد حسب استخدام نظم المعلومات والبعد الزمني للقرارات كما يلي:

المجموع	العامل الزمني				
	موافق	لا يعلم	غير موافق		
11	4	4	3	لا يستخدم	استخدام نظم المعلومات
100.0%	36.4%	36.4%	27.3%		
27	21	5	1	لا يعلم	
100.0%	77.8%	18.5%	3.7%		
62	50	12	0	يستخدم	
100.0%	80.6%	19.4%	.0%		
100	75	21	4	المجموع	
100.0%	75.0%	21.0%	4.0%		

وبتحليل بيانات الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية:

1- أن 75 % من الأفراد بعينة الدراسة تري أن هناك علاقة ما تربط بين استخدام الأفراد لنظم المعلومات والعامل الزمني في اتخاذ القرارات، غير ان هناك حوالي 21% منهم لا يعلمون ان كانت

هنــاك ثمــة علاقــة بينهــما أم لا، ويبقــي 4 % فقــط لا يــرون أن هنــاك علاقــة بــين العامــل الزمنــي واســتخدام نظــم المعلومــات.

2- كـما تبـين أن حـوالي 80.6% مـن الأفـراد الذيـن يسـتخدمون نظـم المعلومـات في اتخـاذ قراراتهـم يـرون أن هـذه النظـم ترتبـط بالعامـل الزمنـي و 19.4% منهـم لا يعلمـون أن كان هنـاك ثمـة علاقـة أم لا ولا يوجـد أي منهـم يـري عـدم وجـود علاقـة، بمـا يعنـي أن مـن يسـتخدم نظـم المعلومـات يسـتبعد عـدم وجـود علاقـة بـين اسـتخدامها والعامـل الزمنـي.

3- كـما تبـين أن حـوالي 36.4% مـن الأفـراد الذيـن لا يسـتخدمون نظـم المعلومـات يـرون أنهـا ترتبـط بالعامـل الزمنـي و 36.4 % منهـم لا يعلمـون هـل توجـد ثمـة علاقـة آم لا، ويبقـي 27 % فقـط يـرون عـدم وجـود علاقـة.

2- اسـتخدام نظم المعلومات والعامل الشـكلي:

فيـما يتعلـق برؤيـة المبحوثـين حـول مـدي وجـود علاقـة مـا تربـط بـين اسـتخدام الموظــف لنظــم المعلومــات والعامــل الشــكلي للمعلومــة اللازمــة لعمليــة اتخــاذ القــرار الإداري الصحــيح والفعــال مــن حيــث الوضــوح والترتيــب والشــمولية، ولاختبــار الفــرض بـأن هنـاك علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين اسـتخدام نظـم المعلومـات والبعـد الشـكلي لاتخـاذ القـرارات ضـد الفـرض البديـل القائـل بعـدم وجـود هـذه العلاقـة يمكـن الاسـتعانة باختبـار كا تربيـع كـما يـلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.000	4	37.862(a)	Pearson Chi-Square
.000	4	27.698	Likelihood Ratio
.000	1	22.566	Linear-by-Linear Association
		100	N of Valid Cases

ويتضـح مـن الجـدول السـابق صحـة الفـرض القائـل بوجـود علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة تربـط اسـتخدام نظـم المعلومـات والبعـد الشـكلي للقـرارات (sig=0.000) وذلـك بدرجـة ثقـة 95%.

وللتعـرف عـلي ماهيـة هـذه العلاقـة مـن حيـث قوتهـا واتجاههـا يمكـن الاسـتعانة بمعامـل سـبيرمان للرتـب كـما يـلي:

Symmetric Measures

Approx.Sig	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.000(c)	5.379	.094	.477	Pearson's R	Interval by Interval
.000(c)	4.197	.098	.390	Spearman Correlation	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

فنجـد أن هنـاك علاقـة إحصائيـة معنويـة تربـط كلا المتغيريـن (P-value = 0.000 وهـي أقـل مـن 0.05) ولتوضيـح ماهيـة هـذه العلاقـة نجـد أن قيمـة معامـل سـبيرمان تسـاوي 0.477 وهـو مـا يشـير إلي وجـود علاقـة متوسـطة طرديـة الاتجـاه بحيـث يمكـن القـول بأنـه كلـما اسـتخدم الأشـخاص نظـم المعلومـات ازدادوا اقتناعـا بـأن اسـتخدامها يؤثـر إيجابـا عـلي البعـد الشـكلي للقـرارات وذلـك عنـد درجـة ثقـة 95%.

وهـو مـا يتفـق مـع بيانـات الجـدول التكـراري الـذي يوضـح توزيـع الأفـراد حسـب اسـتخدام نظـم المعلومـات والبعـد الشـكلي كـما يـلي:

المجموع	العامل الشكلي				
	موافق	لا يعلم	غير موافق		
11 100.0%	1 9.1%	2 18.2%	8 72.7%	لا يستخدم	استخدام نظم المعلومات
27 100.0%	13 48.1%	11 40.7%	3 11.1%	لا يعلم	

	يستخدم	3 4.8%	19 30.6%	40 64.5%	62 100.0%
المجموع		14 14.0%	32 32.0%	54 54.0%	100 100.0%

وبتحليل بيانات الجدول يمكن استخلاص النتائج التالية:

1- أن 54 % من الأفراد بعينة الدراسة تري أن هناك علاقة ما تربط بين استخدام الأفراد لنظم المعلومات والعامل الشكلي في اتخاذ القرارات، غير أن هناك حوالي 32% منهم لا يعلمون ان كانت هناك ثمة علاقة بينهما أم لا، ويبقي 14 % فقط لا يرون أن هناك علاقة بين العامل الشكلي واستخدام نظم المعلومات.

2- كما تبين أن حوالي 64.5% من الأفراد الذين يستخدمون نظم المعلومات في اتخاذ قراراتهم يرون أن هذه النظم ترتبط بالعامل الشكلي و30.6% منهم لا يعلمون إن كان هناك ثمة علاقة أم لا ويبقي حوالي 4.8% منهم يرون عدم وجود علاقة.

3- كما تبين أن حوالي 9.1% من الأفراد الذين لا يستخدمون نظم المعلومات يرون أنها ترتبط بالعامل الشكلي و 18.2 % منهم لا يعلمون هل توجد ثمة علاقة أم لا، ويبقي 72.7 % منهم فقط يرون عدم وجود علاقة.

3- استخدام نظم المعلومات وبعد المحتوي:

فيما يتعلق برؤية المبحوثين حول مدي وجود علاقة ما تربط بين استخدام الموظف لنظم المعلومات وبعد المحتوي من حيث الدقة والترابط والاكتمال ويعني ذلك خلو المعلومة من الأخطاء وأن تعبر عن حقيقة الموقف، ودرجة ملائمتها لاحتياج مستخدمها وأن تكون ملامسة لموضوع القرار الذي سيتخذ، وضرورة أن توفر هذه المعلومة كل ما يحتاجه متخذ القرار عن موقف معين أومشكلة معينة.

ولاختبـار الفـرض بـأن هنـاك علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين اسـتخدام نظـم المعلومـات ومحتـوي القـرارات ضـد الفـرض البديـل القائـل بعـدم وجـود هـذه العلاقـة يمكـن الاسـتعانة باختبـار كا تربيـع كـما يـلي:

Chi-Square Tests

Asymp. Sig. (2-sided)	Df	Value	
.001	4	19.418(a)	Pearson Chi-Square
.000	4	21.177	Likelihood Ratio
.006	1	7.525	Linear-by-Linear Association
		100	N of Valid Cases

ويتضـح مـن الجـدول السـابق صحـة الفـرض القائـل بوجـود علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة تربـط اسـتخدام نظـم المعلومـات والبعـد المحتـوى للقـرارات (sig=0.006) وذلـك بدرجـة ثقـة 95%.

وللتعـرف عـلي ماهيـة هـذه العلاقـة مـن حيـث قوتهـا واتجاهها يمكـن الاسـتعانة بمعامـل سـبيرمان للرتـب كـما يـلي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.005(c)	2.839	.102	.276	Pearson's R	Interval by Interval
.002(c)	3.261	.099	.313	Spearman Correlation	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

فنجـد أن هنـاك علاقـة إحصائيـة معنويـة تربـط كلا المتغيريـن (P-value = 0.002 وهـي أقـل مـن 0.05) ولتوضيـح ماهيـة هـذه العلاقـة نجـد أن قيمـة معامـل سـبيرمان تسـاوي 0.313 وهـو مـا يشـير إلي وجـود علاقـة متوسـطة القـوة طرديـة الاتجـاه بحيـث يمكـن القـول بأنـه كلـما اسـتخدم الأشـخاص نظـم المعلومـات ازدادوا اقتناعـا بـأن اسـتخدامها يؤثـر إيجابـا عـلي محتـوي للقـرارات وذلـك عنـد درجـة ثقـة 95%.

وهـو مـا يتفـق مـع بيانـات الجـدول التكـراري الـذي يوضـح توزيـع الأفـراد حسـب استخدام نظـم المعلومـات ومحتـوي القـرارات كـما يـلي:

		غير موافق	لا يعلم	موافق	المجموع
		المحتوي			المجموع
استخدام نظم المعلومات	لا يستخدم	1 9.1%	8 72.7%	2 18.2%	11 100.0%
	لا يعلم	0 0%	13 48.1%	14 51.9%	27 100.0%
	يستخدم	5 8.1%	11 17.7%	46 74.2%	62 100.0%
المجموع		6 6.0%	32 32.0%	62 62.0%	100 100.0%

وبتحليـل بيانـات الجدول يمكن اسـتخلاص النتائـج التالية:

1- أن 74.2 % مــن الأفــراد بعينــة الدراســة تــري أن هنــاك علاقــة مــا تربــط بــين اســتخدام الأفــراد لنظــم المعلومــات وعامــل بعــد المحتــوي في اتخــاذ القــرارات، غــير ان هنــاك حــوالي 17.7% منهــم لا يعلمــون إن كانــت هنــاك ثمــة علاقــة بينهــما أم لا، ويبقــي 8.1 % فقــط لا يــرون أن هنــاك علاقــة بــين عامــل بعــد المحتــوي واســتخدام نظــم المعلومــات.

2- كـما تبـين أن حـوالي 74.2% مـن الأفـراد الذيـن يسـتخدمون نظـم المعلومـات في اتخــاذ قراراتهــم يــرون أن هــذه النظــم ترتبــط بعامــل بعــد المحتــوي و17.7% منهــم لا يعلمــون إن كان هنــاك ثمــة علاقــة أم لا ويبقــي حــوالي 8.1% منهــم يــرون عــدم وجــود علاقــة.

3- كـما تبـين أن حـوالي 18.2% مـن الأفـراد الذيـن لا يسـتخدمون نظـم المعلومـات يـرون أنهـا ترتبـط بعامـل المحتـوى و 72.7 % منهـم لا يعلمـون هـل توجـد ثمـة علاقـة أم لا، ويبقـي 9.1% منهـم فقـط يـرون عـدم وجـود علاقـة.

تـم بعمـل index للمـؤشرات الثلاثـة (العامـل الزمنـي – العامـل الشـكلي – المحتـوي) لتكويـن متغـير جديـد لفاعليـة القـرارات.

وتـم تكويد هـذا المتغير بحيث أن:

- من لا يوافق (-1)
- مـن لا يعلم (0)
- من يوافق (1)

وتـم اختبـار إمكانيـة الاعتـماد علي تلك المتغـيرات لعمل ال index كما يلي:

Reliability Statistics

N of Items	Cronbach's Alpha
3	.736

ويتبـين أن معامـل كرونبـاك الفـا = 3.0<.736 لذلـك هـذه المتغـيرات مناسـبة لعمـل index (متغـير يجمـع المـؤشرات الثلاثـة مـن البعـد الزمنـي والشـكلي والمحتـوي).

تـم جمـع المتغـيرات الثـلاث لنحصـل عـلى متغـير جديـد يعـبر عـن فاعليـة القـرارات اعتـمادا عـلي معايـير جـودة نظـم المعلومـات و كان المتغـير الجديـد ذات نطـاق مـن (4 إلى4) حيـث أن (4) تعـبر عـن شـده رفـض أن لنظـم المعلومـات دور في فاعليـه القـرار بينـما (4) تعـبر عـن شـده الموافقـة عـلى أن نظـم المعلومـات لهـا دور في فاعليـه القـرار.

وبحسـاب معامـل بيرسـون لدراسـة العلاقـة بـين اسـتخدام نظـم المعلومـات الاداريـه وفاعليـه اتخـاذ القـرار مـن حيـث (العامـل الزمنـي – العامـل الشـكلي و بعـد المحتـوى) نجـد أن:

- (< (p-value=0.)α=0.05)

- (معامل بيرسـون = 460.)

ويمكـن تفسـير هـذه القيـم بأنـه وبثقـة 95% في صحـة النتائـج هنـاك علاقـة معنويـة ذات دلالــة إحصائيــة متوســطه القــوه طرديــه الاتجــاه بــين اســتخدام نظــم المعلومــات الإداريـة وفاعليـة القـرارات، حيـث أن اسـتخدام الفـرد لنظـم المعلومـات الاداريـه يجعلـه يتجـه نحـو الموافقـة عـلى أهميـة دور هـذه النظـم في فاعليـه القـرار مـن حيـث (العامـل الزمنـي – العامـل الشـكلي - بعـد المحتـوى).

الفرضيــة الرابعــة: "بــأن هنــاك علاقــة ذات دلالــة إحصائيــة بــين المعلومــات التــي توفرهـا نظـم المعلومـات الإداريـة في الـشركات التجاريـة بالمدينـة المنـورة والاعتـماد عليهـا":

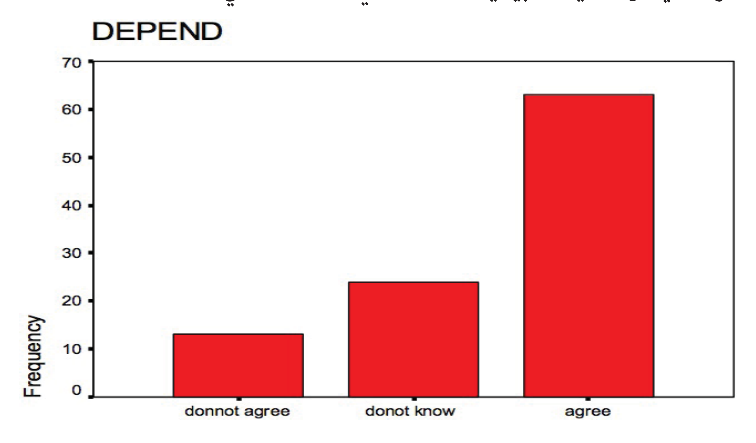
ولاختبـار صحـة هـذه الفرضيـة تـم سـؤال المبحوثـين عـن أرائهـم حـول أهميـة نظـم المعلومــات في هــذا الشــأن عــبر مجموعــة مــن الأســئلة وتــم تحليلهــا إحصائيــا وتكويــن (index) لهـم جميعـا وتحليـل النتائـج عـبر أدوات التحليـل الكمـي باسـتخدام برنامـج spss وتـم التوصـل نهايـة إلي مجموعـة نتائـج يمكـن مـن خلالهـا تلخيـص اسـتجابات المبحوثـين في العينـة حـول رؤيتهـم لإمكانيـة الاعتـماد عـلي نظـم المعلومـات الإداريـة في توفـير المعلومـات اللازمـة في الجـدول التكـراري التـالي:

الأوجه	التكرارات
لا يوافق	13
لا يعلم	24
يوافق	63
المجموع	100

ويتضــح مــن الجــدول أن الغالبيــة العظمــي مــن المبحوثــين يــرون أهميــة نظــم المعلومــات في توفــير المعلومــات لمتخــذي القــرارات بالشركــة حيــث يــري 63 %مــن المبحوثــين أن القــرارات الإداريــة تعتمــد عــلي المعلومــات التــي توفرهــا نظــم المعلومــات ويــري 13 %فقــط أن هــذه القــرارات لا تعتمــد المعلومــات التــي توفرهــا نظــم

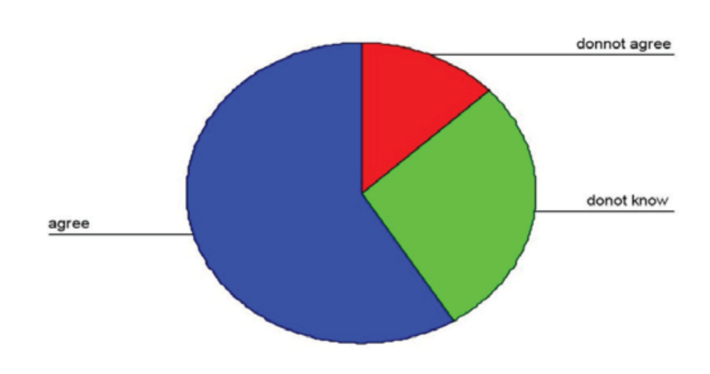
المعلومـات، بينـما يبقـي 24 %غـير واضحـي الموقـف لجهلهـم بمـدي اعتماديـة القـرارات الإداريـة عـلي المعلومـات التـي توفرهـا نظـم المعلومـات.

وهـو مـا يمكن تلخيصـه بيانيا كذلك كما في الشـكل التالي:



الفرضيـة الخامسـة: "بـأن هنـاك علاقـة ذات دلالـة إحصائيـة بـين اسـتجابات أفـراد عينـة الدراسـة - تعـزى لصفاتهـم الشـخصية الديموغرافيـة نحـو دور نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم اتخـاذ القـرارات":

ولاختبـار هـذه الفرضيـة تـم بدايـة قيـاس توجهـات المبحوثـين تجـاه دور نظـم المعلومـات في عمليـة دعـم اتخـاذ القـرار ويمكـن تلخيـص آرائهـم إجـمالا في الشـكل البيـاني التـالي:



حيـث نجـد أن نحـو 59% مـن مفـردات العينـة تـري أن نظـم المعلومـات الإداريـة لهـا دور في دعـم اتخـاذ القـرارات وأن 13 % لا تـري لهـذه النظـم دورا في عمليـة اتخـاذ القـرارات غـير أن هنـاك نحـو 28 % منهـم لا يعلمـون إن كان لهـذه النظـم دور في دعـم اتخـاذ القـرار أم لا.

1- الفروقـات التـي تعـزى للاختلافـات العمريـة بـين اسـتجابات أفـراد مجتمـع الدراسـة نحـو دور نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم اتخـاذ القـرارات الإداريـة:

لاختبـار الفـرض القائـل بوجـود علاقـة إحصائيـة بـين أعـمار الموظفـين ورؤيتهـم لـدور نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم اتخـاذ القـرارات تـم اسـتخلاص الجـدول التـالي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std.Error(a)	Value		
.005	-2.798	.129	-.396	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

وتشـير بيانـات الجـدول السـابق إلـي وجـود علاقـة معنويـة ذات دلالـة إحصائيـة تربـط بـين العمـر ورؤيـة الأفـراد لـدور نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم اتخـاذ القـرار ($p.value=0.005 < \alpha=0.05$) وبلغـت قيمـة معامـل جامـا للارتبـاط بـين فئـات العمـر ورؤيتهـم نحـو دور نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم اتخـاذ القـرارات (-0.396) بمـا يشـير إلي وجـود علاقـة متوسـطة القـوة عكسـية الاتجـاه بـين المتغيريـن حيـث كلـما قلـت الفئـة العمريـة توجهـت آراء الأفـراد لأهميـة دور هـذه النظـم في دعـم اتخـاذ القـرار.

أي أن الأفـراد الأصغـر عمـرا هـم الأكـثر اقتناعـا بـدور نظـم المعلومـات في دعـم اتخـاذ القـرار والأفـراد الأكـبر عمـرا هـم الأقـل اهتمامـا بـدور نظـم المعلومـات في دعـم اتخـاذ القـرار، وهـو مـا يتفـق مـع الجـدول التكـراري التـالي الـذي يوضـح توزيـع الأفـراد حسـب الفئـة العمريـة ورؤيتهـم لـدور نظـم المعلومـات الإداريـة في اتخـاذ القـرارات:

		دعم اتخاذ القرار			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
العمر	أقل من30سنة	0	1	18	19
		0%.	5.3%	94.7%	100.0%
	30أقل من40سنة	6	19	24	49
		12.2%	38.8%	49.0%	100.0%
	40أقل من50سنة	5	7	14	26
		19.2%	26.9%	53.8%	100.0%
	50 سنه فأكثر	2	1	3	6
		33.3%	16.7%	50.0%	100.0%
المجموع		13	28	59	100
		13.0%	28.0%	59.0%	100.0%

- يتضح من الجدول السابق أن الموظفين فى عمر 30 سنه أو اقل هم الأكثر توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة المؤيدين لهذا الدور داخل هذه الفئة العمرية نحو 94.7%، غير أن الموظفين في الفئة العمرية (30 إلى أقل من 40 سنه) هم الأقل توجها لأهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث تصل نسبة ذوي هذا التوجه داخل هذه الفئة العمرية نحو 49.0% منهم .

- و يتضح أيضا أن الموظفين بالفئة العمرية (50 أو أكثر) هم الأكثر توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة الموظفين ذوي هذا التوجه داخل هذه الفئة نحو 33.3%، غير أن الموظفين بالفئة العمرية (30 أو اقل) هم الأقل توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث لا يوجد أي شخص بهذه الفئة يري عدم أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات.

2- الفروقات التي تعزى لاختلافات الحالة الاجتماعية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية:

لاختبار الفرض القائل بأن هناك علاقة تربط بين الحالة الاجتماعية ورؤية الإفراد لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات تم استخلاص الجدول التالي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.000	5.065	.084	.915	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

وتشير بيانات الجدول إلي أن العلاقة التي تربط بين الحالة الاجتماعية ودعم اتخاذ القرار علاقة معنوية ($p.value=0.000 < \alpha=0.05$) وبحساب معامل جاما نجد أن قيمة هذا المعامل هي (0.915) والتي تشير إلي وجود علاقة قويه عكسية الاتجاه حيث يتجه الموظف غير المتزوج نحو الاهتمام بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار بينما يميل الموظف المتزوج إلى عدم الاهتمام بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار .وهو ما يتفق بشكل كبير مع توزيع الأفراد في الجدول التكراري التالي حسب حالتهم الاجتماعية ورؤيتهم لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات كما يلي:

المجموع	دعم اتخاذ القرار				
	يوافق	لا يعلم	لا يوافق		
22	21	1	0	غير متزوج	الحالة الاجتماعية
100.0%	95.5%	4.5%	0%.		
78	38	27	13	متزوج	
100.0%	48.7%	34.6%	16.7%		
100	59	28	13	المجموع	
100.0%	59.0%	28.0%	13.0%		

- يوضح الجدول أن الموظفون غير المتزوجين هو الأكثر توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبه ذوى هذا التوجه من بين الموظفين غير المتزوجين 95.5% منهم، أما الموظفون المتزوجون فهم أقل توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة ذوي هذا التوجه من بين الموظفين المتزوجين نحو 48.7% منهم.

- نتج أيضا من الجدول أن الموظف المتزوج هو الأكثر توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة الموظفين ذوي هذا التوجه من بين الموظفين المتزوجين نحو 16.7% منهم، أما الموظفين غير المتزوجين فلا يوجد من بينهم أي موظف يري عدم أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار .

3- الفروقات التي تعزى لاختلافات المؤهل العلمي بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية:

لاختبار الفرض القائل بوجود علاقة بين المؤهل العلمي ورؤية الأفراد لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات تم استخلاص الجدول التالي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.087	1.714	.134	.240	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

وتشير بيانات الجدول إلي أن العلاقة التي تربط بين المؤهل العلمي ودعم

اتخـاذ القـرار علاقـة غـير معنويـة (p.value=0.087 > α=0.05) وبالتـالي فـان هـذه العلاقـات ليـس لهـا دلالـة إحصائيـة لـذا يمكـن القـول أن المؤهـل العلمـي للموظـف لا يؤثـر في توجهـه بالنسـبة لأهميـة دور نظـم المعلومـات في دعـم اتخـاذ القـرارات. وهـو مـا يتفـق مـع الجـدول التكـراري التـالي الـذي يوضـح توزيـع الأفـراد حسـب المؤهـل العلمـي ورؤيتهـم لـدور نظـم المعلومـات الإداريـة في اتخـاذ القـرارات:

		دعم اتخاذ القرار			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
المؤهلات العلمية	ثانوية عامه أو اقل	2	6	7	15
		13.3%	40.0%	46.7%	100.0%
	دبلوم متوسط	6	6	10	22
		27.3%	27.3%	45.5%	100.0%
	بكالوريوس	5	12	39	56
		8.9%	21.4%	69.6%	100.0%
	دراسات عليا	0	4	3	7
		0%.	57.1%	42.9%	100.0%
المجموع		13	28	59	100
		13.0%	28.0%	59.0%	100.0%

- يتضـح مـن الجـدول السـابق أن الموظفـين الحاصلـين عـلى بكالوريـوس هـم الأكـثر توجهـا لأهميـة دور نظـم المعلومـات في دعـم اتخـاذ القـرارات حيـث تصـل نسـبة الموظفـين ذوي هـذا التوجـه مـن بـين الحاصلـين عـلي بكالوريـوس نحـو 69.6%، غـير أن الموظفـين الحاصلـين عـلى دراسـات عليـا هـم الأقـل توجهـا لأهميـة دور نظـم المعلومـات في هـذا الصـدد حيـث تصـل نسـبة ذوي هـذا التوجـه بـين هـؤلاء الموظفـين نحـو 42.9 %.

- كـما يتضـح أن الموظفـين الحاصلـين عـلى دبلـوم متوسـط هـم الأكـثر توجهـا لرفـض أهميـة دور نظـم المعلومـات في دعـم اتخـاذ القـرارات حيـث تصـل نسـبة الموظفـين ذوي هـذا التوجـه بـين الحاصلـين عـلي دبلـوم متوسـط كمؤهـل دراسي نحـو 27.3%، غـير أن الموظفـين

الحاصلين على دراسات عليا هم الأقل توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث لا يوجد منهم من يرفض أهميه دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.

4- الفروقات التي تعزى للاختلافات سنوات الخبرة بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإداري:

ولاختبار الفرض القائل بوجود علاقة بين فئات سنوات الخبرة ورؤية الأفراد نحو دور النظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات تم حساب معامل جاما للارتباط وتم استخلاص الجدول التالي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.000	-5.246	.092	-.536	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

وتبين وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية تربط بين سنوات الخبرة عامة ودعم اتخاذ القرار (p.value=0.000 < 0.05) وبلغت قيمة هذا المعامل (0.536) والتي تشير إلي وجود علاقة متوسطة القوة عكسية الاتجاه حيث كلما قلت عدد سنوات الخبرة ازدادت إمكانية توجه الفرد نحو أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.

أي أن الأفراد ذوي الخبرة الأقل هم الأكثر اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار والأفراد ذوي الخبرة الأكبر هم الأقل اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار، وهو ما يتفق مع الجدول التكراري التالي الذي يوضح توزيع الأفراد حسب سنوات الخبرة عامة ورؤيتهم لدور نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات:

المجموع	دعم اتخاذ القرار				
	يوافق	لا يعلم	لا يوافق		
15	15	0	0	اقل من 5سنوات	سنوات الخبرة عامة
100.0%	100.0%	0%.	0%.		
27	19	7	1	5 أقل من10سنوات	
100.0%	70.4%	25.9%	3.7%		
27	14	7	6	10 أقل من15سنة	
100.0%	51.9%	25.9%	22.2%		
17	6	8	3	15 أقل من20سنة	
100.0%	35.3%	47.1%	17.6%		
14	5	6	3	20سنة فأكثر	
100.0%	35.7%	42.9%	21.4%		
100	59	28	13	المجموع	
100.0%	59.0%	28.0%	13.0%		

- يتضـح مـن الجـدول السـابق أن الموظفـين ذوي الخـبرة الأقـل (اقـل مـن 5 سـنوات) هـم الأكـثر توجهـا لأهميـة دور نظـم المعلومـات في دعـم اتخـاذ القـرارات حيـث أن جميعهـم يؤيـدون هـذا الـدور لنظـم المعلومـات بنسـبة تصـل الي 100%.

- يلاحـظ تـدرج توجهـات المبحوثـين لأهميـة دور نظـم المعلومـات في دعـم اتخـاذ القـرارات حيـث نجـد أن الفئـات الأقـل خـبرة أكـثر توجهـا لرؤيـة هـذا الـدور لنظـم المعلومـات، وتعـد أقـل الفئـات توجهـا لأهميـة هـذا الـدور هـي الفئـة الأكـثر خـبرة (20 سـنة أو أكـثر) وتصـل نسـبة المؤيديـن لـدور نظـم المعلومـات بهـا نحـو 35.7 % منهـم.

- كـما يتضـح مـن الجـدول السـابق كذلـك أن أكـثر الموظفـين توجهـا لرفـض دور نظـم المعلومـات فـــي دعـم اتخـــاذ القـرارات هـؤلاء الموظفـين ذوي الخـبرة (10أقـل من15سـنة) وتصـل نسـبة الرافضـين لـدور نظـم المعلومـات 2 .22 %منهـم، أمـا الموظفـين ذوي الخـبرة الأقـل (اقـل مـن 5 سـنوات) فهـم اقـل رفضـا لهـذا الـدور حيـث لا يوجـد بينهـم مـن يرفـض هـذا الـدور.

5- الفروقات التي تعزى لاختلافات سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية:

ولاختبار الفرض القائل بوجود علاقة بين فئات سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية ودعم اتخاذ القرار تم حساب معامل جاما للارتباط وتم استخلاص الجدول التالي:

Symmetric Measures

Approx. Sig.	Approx. T(b)	Asymp. Std. Error(a)	Value		
.000	-5.407	.093	.565	Gamma	Ordinal by Ordinal
			100	N of Valid Cases	

ويتبين من الجدول السابق وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية (p.value=0.000 < 0.05) بين متغيري سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية ورؤية الأفراد لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات وبلغت قيمة معامل جاما (0.565) والتي تشير إلي وجود علاقة متوسطة القوة عكسية الاتجاه حيث كلما قلت عدد سنوات الخبرة ازدادت إمكانية توجه الفرد نحو أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار، أي أن الأفراد ذوي الخبرة الأقل هم الأكثر اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار والأفراد ذوي الخبرة الأكبر هم الأقل اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار، وهو ما يتفق وتوزيع الأفراد في الجدول التكراري التالي حسب سنوات خبرتهم في الوظيفة الحالية ورؤيتهم لدور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات.

		دعم اتخاذ القرار			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
سنوات الخبرة في الوظيفة الحالية	اقل من 5سنوات	1	3	28	32
		3.1%	9.4%	87.5%	100.0%
	5 أقل من10سنوات	5	11	22	38
		13.2%	28.9%	57.9%	100.0%
	10 أقل من15سنة	5	4	4	13
		38.5%	30.8%	30.8%	100.0%
	15 أقل من20سنة	1	8	4	13
		7.7%	61.5%	30.8%	100.0%
	20سنة فأكثر	1	2	1	4
		25.0%	50.0%	25.0%	100.0%
المجموع		13	28	59	100
		13.0%	28.0%	59.0%	100.0%

- يتضح من الجدول السابق أن الموظفين ذوي الخبرة الأقل (اقل من 5 سنوات) هم الأكثر توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة من يؤيدون هذا الدور لنظم المعلومات نحو 87.5% منهم.

- يلاحظ تدرج توجهات المبحوثين لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث نجد أن الفئات الأقل خبرة أكثر توجها لرؤية هذا الدور لنظم المعلومات، وتعد أقل الفئات توجها لأهمية هذا الدور هي الفئة الأكثر خبرة (20 سنة أو أكثر) وتصل نسبة المؤيدين لدور نظم المعلومات بها نحو 25 % منهم.

- كما يتضح من الجدول السابق كذلك أن أكثر الموظفين توجها لرفض دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات هؤلاء الموظفين ذوي الخبرة (10 أقل من15سنة) وتصل نسبة الرافضين لدور نظم المعلومات 5.38% منهم، أما الموظفين ذوي الخبرة الأقل (اقل من 5 سنوات) فهم اقل رفضا لهذا الدور حيث تصل نسبة الرافضين بينهم نحو 3.1 % فقط.

6- الفروقات التي تعزى لاختلافات المستوي الوظيفي بين استجابات أفراد مجتمع الدراسة نحو دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية:

		دعم اتخاذ القرار			المجموع
		لا يوافق	لا يعلم	يوافق	
المستوي الوظيفي	رئيس قسم	5	16	28	49
		10.2%	32.7%	57.1%	100.0%
	مدير دائرة	3	7	23	33
		9.1%	21.2%	69.7%	100.0%
	نائب مدير عام	5	5	7	17
		29.4%	29.4%	41.2%	100.0%
	مدير عام	0	0	1	1
		0%.	0%.	100.0%	100.0%
المجموع		13	28	59	100
		13.0%	28.0%	59.0%	100.0%

- يتضح من الجدول السابق أن الموظفين علي درجة مدير عام هم الأكثر توجها لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة الموظفين ذوي هذا التوجه داخل هذا المستوي الوظيفي نحو 100% منهم، غير أن الموظفين علي درجة نائب مدير عام هم الأقل توجها لأهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث تصل نسبة ذوي هذا التوجه داخل المستوي الوظيفي نحو 41.2 % منهم.

- يتضح من الجدول السابق أن الموظفين بالمستوي الوظيفي "نائب مدير عام" هم الأكثر توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات حيث تصل نسبة الموظفين ذوي هذا التوجه داخل المستوي نحو 29.4% منهم، غير أن الموظفين بالمستوي الوظيفي "مدير عام" هم الأقل توجها لرفض أهمية دور نظم المعلومات في هذا الصدد حيث تصل نسبة ذوي هذا التوجه داخل المستوي الإداري الاعلي نحو 0% منهم.

وبحساب معامل جاما للارتباط تبين أن العلاقة التي تربط بين المستوي الوظيفي ودعم اتخاذ القرار علاقة غير معنوية ليس لها دلالة إحصائية (p.value=0.629 > 0.05) لذا يمكن القول أن انتماء الموظف لأي مستوي وظيفي لا يؤثر في توجهه بالنسبة لأهمية دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات.

الفصل الرابع

النتائج والتوصيات

نتائج الدراسة وتوصياتها

مقدمة:

يقوم الباحث بعرض أهم النتائج التي توصل إليها في دراسته الحالية، بالاعتماد على البيانات التي تم تجميعها من المبحوثين وتفريغها وإجراء العمليات الإحصائية المناسبة عليها، كما وسيتم طرح بعض التوصيات التي يأمل الباحث أن تضيف في المستقبل قيمة ذات أهمية للباحثين والدارسين في إطار العلاقة الارتباطية بين نظم المعلومات وعملية اتخاذ القرارات الإدارية.

النتائج: Finding

- بينت النتائج أن المديرين في الشركات التجارية الخاصة بالمدينة المنورة يستخدمون مخرجات نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قراراتهم بدرجة ما بين المتوسطة والمرتفعة.
- أكدت النتائج على أن هناك ارتباط وثيق بين نظم المعلومات الإدارية وعملية اتخاذ القرارات الإدارية. حيث أن نظم المعلومات توضح

وتفصل وتسهل جميع ما يحتاجه متخذ القرار من معلومات لاتخاذ القرار.

- بينت النتائج أن نظم المعلومات الإدارية تساعد على اتخاذ القرارات بدقة وسهولة وسرعه وملائمة.

- نتج عن التحليل أن هناك علاقة بين استخدام نظم المعلومات الإدارية و فاعليه اتخاذ القرارات من حيث (العامل الزمني والعامل الشكلي و بعد المحتوى) بدرجة متوسطة.

- أشارت النتائج أن الغالبية العظمي من المبحوثين يرون أهمية نظم المعلومات الإدارية في توفير المعلومات لمتخذي القرارات في الشركات التجارية الخاصة المبحوثة.

- أظهرت النتائج أن الأفراد الأصغر عمرا هم الأكثر اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار والأفراد الأكبر عمرا هم الأقل اهتماما بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.

- أشارت النتائج أن الموظف الغير متزوج يتجه نحو الاهتمام بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار بينما يميل الموظف المتزوج إلى عدم الاهتمام بدور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.

- بينت النتائج أن العلاقة التي تربط بين المؤهل العلمي ودعم اتخاذ القرار علاقة ليس لها دلالة إحصائية وبالتالي أن المؤهل العلمي للموظف لا يؤثر في توجهه بالنسبة لأهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات.

- تشير نتائج الدراسة إلي وجود علاقة متوسطة القوة عكسية الاتجاه بالنسبة لسنوات الخبرة، حيث كلما قلت عدد سنوات الخبرة ازدادت إمكانية توجه الفرد نحو أهمية دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرار.

- بينـت النتائـج أن العلاقـة التـي تربـط بـين المسـتوي الإداري ودعـم اتخـاذ القـرار علاقـة ليـس لهـا دلالـة إحصائيـة وبالتـالي أن انتـماء الموظـف لأي مسـتوي إداري لا يؤثـر في توجهـه بالنسـبة لأهميـة دور نظـم المعلومـات في اتخـاذ القـرارات.

التوصيات: Recommendations

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية يوصي الباحث بالآتي:

- ضرورة أن تقـوم الـشركات التجاريـة الخاصـة عـلى تطويـر وتحديـث بيانـات نظمهـا المعلوماتيـة القائمـة وبشـكل مسـتمر، وبـذل الجهـد للوصـول إلى أحـدث التقنيـات المتعلقـة بهـذا المجـال، وتوفـير أدوات تكنولوجيـا معلومـات حديثـة غـير متوفـرة لديهـا حاليـا.
- ضرورة عقـد دورات تدريبيـة للمديريـن ذات الطابـع الفنـي في مجـال نظـم المعلومـات الإداريـة واسـتخداماتها، ونـشر ثقافـة النظـم وتوعيـة الأفـراد بالفوائـد المترتبـة عليهـا عنـد اسـتخدامها في مجـالات الإدارة المختلفـة وبالخصـوص مجـال عمليـات اتخـاذ القـرار.
- ضرورة العمـل عـلى تبنـي الـشركات سياسـات وأسـاليب جديـدة مـن أجـل حمايـة نظـم معلوماتهـا مـن السرقـة أو إسـاءة الاسـتخدام أو فقـد البرامـج أو ضياعهـا.
- ضرورة توظيـف نظـم المعلومـات في عمليـات التنسـيق والتواصـل بـين المسـتويات التنظيميـة المختلفـة لتوفـير الوقـت والجهـد وتسـهيل الحصـول عـلى المعلومـات اللازمـة لاتخـاذ القـرارات.
- إعطـاء البحـوث العلميـة أهميـة اكـبر، وان نتجـاوز الإجابـات الروتينيـة عـلى أسـئلة الباحثـين خاصـة في مسـتوى الدراسـات العليـا، لمـا لذلـك مـن دور فاعـل في تطويـر منظـمات الأعـمال عـلى اختـلاف أشـكالها في مجتمعنـا.

الدراسات المستقبلية:

1- إجراء دراسة ميدانية حول دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في مراقبة السياسات والاستراتيجيات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة.

2- إجراء دراسة ميدانية عن أثر تكنولوجيا المعلومات على المنظمات والأفراد والمجتمع في ظل النظام العالمي الجديد.

3- عمل دراسة ميدانية عن أثر ثورة المعلومات وشبكة الانترنت على إدارة الأعمال في المنظمات من خلال التأثير على سلوك الأفراد.

4- عمل دراسات ميدانية حول تحديد الاحتياج للمعلومات لكل مستوى من المستويات الإدارية الثلاثة (التنفيذية والوسطى والعليا) لكي يعرف كل موظف على وجه الدقة ماذا يريد من نظم المعلومات، حتى يؤدي عملة بالشكل الصحيح، خاصة في عملية اتخاذ القرارات.

المراجع

أولاً: المراجع العربية:

(1) أحمد الحسين، تحليل السياسات- مدخل جديد للتخطيط في الأنظمة الحكومية، الطبعة الأولى، الشارقة، جمعية الاجتماعيين، 1994.

(2) حسن على مشرقي، نظرية القرارات الإدارية- مدخل كمي في الإدارة، الطبعة الأولى، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،1997.

(3) رايموند مكليود، جيورج شيل،"نظم المعلومات الإدارية"ترجمة سرور علي إبراهيم سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، 2009.

(4) رايموند مكليود، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الأول، ترجمة سرور سرور، الرياض، دار المريخ للنشر، 1990.

(5) رايموند مكليود، نظم المعلومات الإدارية، الجزء الثاني، ترجمة سرور سرور، الطبعة العربية، الرياض، دار المريخ للنشر،1990.

(6) زياد محمد الشرمان، مقدمة في نظم المعلومات الإدارية-MIS،عمان،دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع، 2004.

(7) سليم إبراهيم الحسنية، نظم المعلومات الإدارية ،(نما)، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 2002.

(8) سليم الحسينية،مبادئ نظم المعلومات الإدارية(نما)، الطبعة الأولى، عمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، 1998.

(9) سليم إبراهيم الحسنية، مبادئ نظم المعلومات الإدارية، عمان، مؤسسة الوراق، 1997.

(10) سونيا محمد البكري، "نظم المعلومات الإدارية"، القاهرة، المكتب العربي الحديث،2002.

(11) سونيا محمد البكري، "نظم المعلومات الإدارية، المفاهيم الأساسية، الإسكندرية ،الدار الجامعية، 2003.

(12) عامر قندجلي، نظم المعلومات الإدارية، المركز القومي للاستشارات والتطوير الإداري، ملزمة خاصة، عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، 2010.

(13) عبد الرحمن الصباغ، وعماد الصباغ. مبادئ نظم المعلومات الإدارية الحاسوبية، (د.م)، عمان، 1995.

(14) عبد الستار محمد العلي، نظم المعلومات على الحاسبة الالكترونية، جامعة البصرة، 1985.

(15) عبد الفتاح التميمي، عماد محمد، شبكات الحاسوب والانترنت، الطبعة الأولى، عمان، دار اليازوري العلمية، 1998.

(16) عثمان الكيلاني، هلال البياتي، وعلاء السلمي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، عمان، مصر العربية للنشر والتوزيع، 2000 .

(17) علي مسلم، مذكرات في نظم المعلومات الإدارية، مركز التنمية الإدارية، جامعة الإسكندرية، 1994.

(18) عوض منصور، ومحمد أبو النور، الحاسبات الشخصية وأتمتة المكاتب، الطبعة الأولى، عمان، دار الفرقان للطباعة والنشر،1992.

(19) كامـل السـيد غـراب، وفاديـه محمـد حجـازي، "نظـم المعلومـات الإداريـة مدخـل تحليـلي" الريـاض، مطابـع جامعـة الملـك سـعود، 1997.

(20) لسـتر ثـارو، "الـصراع عـلى القمـة"، ترجمـة أحمـد فـؤاد بلبـع، الكويـت، المجلـس الوطنـي للثقافـة والفنـون والآداب، 1995.

(21) محمـد أحمـد حسـان، نظـم المعلومـات الإداريـة، الإسـكندرية، الـدار الجامعيـة، 2008.

(22) محمـد حسـين عبـدا للـه: في نظـم المعلومـات (الكمبيوتـر تحليـل نظـم المعلومـات)، عـمان، 1986، ج1 ص4.

(23) محمـد شـوقي بشـادي، الحاسـب الإلكـتروني ونظـم المعلومـات، بـيروت، دار النهضـة العربيـة، 1983.

(24) محمـد فهمـي طلبـه، وآخرون.الحاسـب ونظـم المعلومـات الإداريـة، جامعـة الجزائـر مجموعـة الدلتـا للنـشر، 1993.

(25) محمـد محمـد إبراهيـم، "مقومـات ونظـم دعـم وتجويـد القـرارات، رؤيـة إداريـة متكاملـة" شـبين الكـوم، مـصر، مطابـع الـولاء الحديثـة، 2004.

(26) منعـم الموسـوي، اتخـاذ القـرارات الإداريـة، مدخـل كمـي، الطبعـة الأولى، عـمان، دار اليـازوري العلميـة للنـشر والتوزيـع، 1998.

(27) ميشـيل بـورز، ،ودافيـد ادمر،ويلزهـارلان، تطويـر نظـم معلومـات الحاسـب الآلي تحليـل وتصميـم، ترجمـة عبـد السـلام إبراهيـم، والدرينـي، ومحمـد نزيـه،-South Western Publishing co.1988.

(28) هاشـم كاظـم عزيـز، وعبـد الحميد،سـعدي، "نظـام المعلومـات الإداري" العـراق، رزمـة تدريبيـة لبرامـج الإدارة العليـا، المركـز القومـي للتخطيـط والتطويـر الإداري 1983.

(29) هشـام صالـح كتوعـة، "نظـم المعلومـات الإداريـة" جـدة، مكتبـة الخـوارزم، 1424هـ.

الرسائل العلمية:

(1) ديمة حسين نافع الأحمدي، استخدام نظم دعم القرارات في إعداد جدول الاكادمبين في كلية العلوم جامعة الملك عبد العزيز، رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة الملك عبد العزيز. 1427هـ.

(2) رانية أنور أبوا لعلا، علي التخطيط الاستراتيجي ألمعلوماتي في ظل العولمة، دراسة عن مدى تطبيقه في المنشآت الإنتاجية بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، 1426هـ.

(3) رفعت الفاعوري، أحمد العمري ،"تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في البنوك التجارية"، دراسة استكشافية باستخدام تحليل المسار، دراسات، العلوم الإدارية، المجلد29، العدد2001،2، ص445-471.

(4) ريم محمود أحمد مشاط، مدى فعالية استخدام تطبيقات نظم آلية المكاتب في الشركات بمحافظة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز، 1427هـ.

(5) سام محمد "اثر العوامل البشرية في اتجاهات العاملين على تقبل العمل مع نظام الأتمتة الشاملة في المصرف التجاري السوري، رسالة ماجستير، غير منشورة، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2006.

(6) طلال إبراهيم زيني راجحان، تقييم نظام المعلومات الإدارية لخدمات مشتركي الهاتف السعودي بجدة، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الملك عبد العزيز،1405هـ.

(7) عبد الرحمن أحمد ناجي فرحان، دور نظم المعلومات في ترشيد قرارات الموارد البشرية، دراسة نظرية تطبيقية على منظمات القطاع الخاص في اليمن، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الأزهر، 2008.

(8) علي محمد فلاح القيسي "مستوى كفاءة أنظمة المعلومات الإدارية وعلاقتها بمستوى الأداء الإداري من وجهة نظر مديري ورؤساء أقسام الوحدات الإدارية في الجامعات الأردنية العامة"رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية ،جامعة عمان العربية، 2005.

(9) كامل محمد يوسف الحوا جرة ،"تحليل كفاءة وفاعلية القرارات الإستراتيجية المستندة إلى نظم المعلومات الإدارية المحوسبة من وجهة نظر المديرين في البنوك التجارية في الأردن" رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة عمان العربية، 2005.

(10) محمد مهدي أحمد"نظم المعلومات واتخاذ القرار الإداري مجلس الوزراء السوداني،رسالة دكتوراه غير منشورة، معهد الإدارة العامة، جامعة الخرطوم، السودان، 2008.

(11) مشعان ضيف الله مقبل السلماني الشمري، "تطوير نظم المعلومات الإدارية في إدارات التربية والتعليم للبنين بالمملكة العربية السعودية من وجهة نظر مديري التعليم ومساعديهم ورؤساء الأقسام"، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم القرى،2008.

الدوريات

(1) بكري عطية، "المعلومات والإدارة، دراسة تحليلية مع تطبيق على مصر"، الإدارة العامة، الرياض، العدد42، يوليو1984.

(2) رفعت الفاعوري، أحمد العمري ،"تحليل أسباب الخطأ في اتخاذ القرارات في البنوك التجارية الأردنية"، دراسة استكشافية باستخدام تحليل المسار، دراسات، العلوم الإدارية، عمان، المجلد29، العدد2، 2001.

ثانيا: المراجـع الأجنبية:

(1) Alexis M. and Wilson, C.Z.,"Organizational Decision Making", (Englowood cliffs, N.J: prentice Hall, 1967.

(2) Andrew J.Dabrin "Fundamentals of Organizational Behavior" (New York): Pergamon Press Inc, 1974.

(3) Average, & UR Mrin, "critical success factors for implementation support systems in Africa", preceding of the 32nd conference on systems sciences,1999.

(4) Carneiro, A., "A Group Decisin Support System for Alternatives Setection" Management Decision, Vol.,39 , No.3,2000.

(5) Christopher Martin,&Philip Powell, Information Systems: A Management Perspective, England: McGraw- Hill Book Company, 1992.

(6) Colin Muid, "Information Systems and Public Management- A View from the center", Public Administration. Number(1), Volume 72, 1994.

(7) Don. Q Mathes (The design of MIS (USA), 1973.

(8) De Marco, T., Strutured Analysis and System Specification (Englewood Cliffs, NewJersey: Prentice-Hall, Inc.,1979.

(9) Determinants of Information Technology Competitve Value:Evidence from aWestern Euroean Strategic Industry",(An 10156075), Search, epent, com. Cited on 2005.

(10)Felix A.Nigro,&Loyd G. Nigro, Modem Public Administration, edition, Harper and Raw,1980.

(11) Gemoets, Leopoldo. A, and Torkzadeh, Reza, "Unionization and Impacts of information systems Application on End – Users in U.S. and Mexico". Journal of computer Information systems, Vol.***I*,No.1, 1999.

(12) Irvin.Forkner:Raymond"Computerized Business system An Introduction Data processing"(USA),1973.

(13) Jerom Kontr,"Management Oriented Management Information System", (second Edition 1977.

(14) James A. O'Brien, Management Information System: A Managemerial End User Perspective, Boston: ARichard D.Irww, Inc.,1990.

(15) James A. O.Brien, Management Information Systems: A Managerial End User Perspective, Boston: A Richard D. Irw, Inc., 1990.

(16)konter (Jerom) Oriented Management Information Systems, (USA), 1977.

(19)Kraemer Kenneth & Debora Dunkle & John L,. King & James N. Danziger."The Usefulness of Computer- Based Information and Technology" (CRITO .1993.

(17) Kimbl Chris & Kevin Mclouglin, "computer-based information systems and managers work" new technology, work and employment, 10(1), 1995.

(18) Kumar. & plavia, P., ,"Key Data Management Issue in a Global Executive Information System Industril Management and Data Systems, Vol.101, No.4,2001.

(19) Karrol, Ariche, B., January/ February,"Behavioral Aspects of Developing Computer- Based Systems", Business Horizon, Vol.25, no.1, 1998.

(20) Liebowttz Jay, "Information Systems: success or failure", Journal of computer information systems, vol. NO.1,1999.

(21) Michal W. Daviss"Anatony of Decision Support" Datamation., Volume 30, June 15, 1984.

(22)Parker ©and case (T) Management information Systems; Strategy and Action, New york, Mc Graw-Hill-1993.

(23) Ralph H. Sprague, & Hugh J. Watson, Decision Support Systems: Putting Theory into Practice,3th Edition ,New Jersey: Prentice- Hall, Inc., 1993.

(24) Reinerman, Henrich,"the Utitization of information systems in German Public Administration", International Review of Administrative scienes,Vol.63,No.2, 1997.

(25) Samuel J. Berrstein, Computers in Public Administration: An International Perspective, New York: Pergamon Press Inc., 1976.

(26)Sharkawy , M., Atef Nobe, N., Michael, and Nobe, C., MaryEllen,"Decision Support System on Conceptual Cost

Estimating and Risk Analysis", Information Management Review, Vol. 18,No.4, 2002.

(27) Vargas, Alfonsol, Hernandez, M.Desus; Bruqe, and Sebastian 2003.

ثالثاً: الانترنت:

(1) نظـم ومعلومـات إداريـة بهـدف اتخـاذ القـرارات، .www.csc-sy، CSC-SY net

(2) نظم المعلومات الإدارية، ص4، www.brooonyah.net

(3) موقع www.caoa.gov.eg

(4) عـوض منصـور، أبـو النـور، مقدمـة تحليـل نظـم المعلومـات باسـتخدام الكمبيوتـر Jordan Book Center Limited.Com.

(5) عامـر قندلجـي، عـلاء الديـن الجنـابي، "نظـم المعلومـات والمنظـمات،الإدارة، والإسـتراتيجية"، موقـعwww.minshawi.com..

الملاحق

ملحق رقم (1)

قائمة بمحكمي استبانه البحث

1	الدكتور/محمد الهنداوي أستاذ مشارك/ كلية العلوم المالية والإدارية/ جامعة طيبة.
2	الدكتور/ محمد عبد اللطيف/ كلية العلوم المالية والإدارية/ جامعة طيبة.
3	الدكتور/وائل محمد عبد الوهاب/ كلية العلوم المالية والإدارية/ جامعة طيبة.
4	الدكتور/ محمد منير/ كلية العلوم المالية والإدارية/ جامعة طيبة.

ملحق رقم (2)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة أم درمان الإسلامية

معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي

استبانة

الأخ العزيز:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تعد نظم المعلومات الإدارية أحد أهم أدوات تطوير العمل في منشآت الأعمال، وانطلاقاً من أهمية رفع أداء منشآت الأعمال بالمدينة المنورة يسعى الباحث بإعداد دراسة علمية حول دور نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشآت التجارية بالمدينة المنورة وذلك للحصول على درجة الدكتوراه في إدارة الأعمال في معهد بحوث ودراسات العالم الإسلامي في جامعة أم درمان الإسلامية للدراسات العليا.

لذا يتشرف الباحث بالتعرف على رأي سعادتكم بشأن العناصر المرتبطة بهذا الموضوع والتي تتضمنها قائمة الاستبيان المرفقة ذات المقياس الثلاثي (واحد هي القيمة الأقل وثلاثة هي القيمة الأعلى) الوارد إزاء كل فقرة من فقرات الاستبانة، علما بأن الإجابات التي ستدلون بها ستعامل بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكراً لكم حسن تعاونكم مقدماً

وفقكم الله لما فيه الخير والسداد

الطالب

أحمــد محمـود خلف

السؤال الأول:

يرجـى منكـم التكـرم بوضع علامة (√) أمام الإجابة المناسـبة:

1/1 العمر: ☐ 30 سـنة أو أقل ☐31 سـنة – 40 سـنة

☐41 سـنة - 50 سـنة ☐51 سـنة فأكثر

2/1 الحالة الاجتماعية: ☐ أعزب ☐متزوج

3/1 المؤهـل العلمـي: ☐ ثانويـة عامـة فـما دون ☐دبلوم

☐ بكالوريـوس ☐ دراسـات عليـا

4/1 عدد سـنوات الخبرة عامة:

☐أقل من 5سـنوات

☐10-سـنوات

☐10- 15سـنة

☐15-20سـنة

☐20سـنة فأكثر

5/1 عدد سـنوات الخبرة في الوظيفية الحالية: يذكر بالأشـهر أو السـنوات

6/1 المسـتوى الوظيفي:

☐ مديـر عـام ☐نائـب مدير عام

☐ مدير دائرة ☐رئيس قسـم

السؤال الثاني:

مـدى اسـتخدام نظـم المعلومـات الإداريـة في دعـم اتخـاذ القـرارات الإداريـة في المنشـآت بالمدينـة المنـورة. يرجـى منكـم التكـرم بوضـع علامـة (√) أمـام التقديـر الـذي ترونـه مناسـب مـن وجهـة نظركـم:

الرقم	مدى استخدام نظم المعلومات الإدارية في دعم اتخاذ القرارات الإدارية في المنشأة	(3) موافق	(2) لا رأي	(1) غير موافق
1	أنت متفهم للمبادئ العامة لعمل نظم المعلومات الإدارية في المنشأة من حيث أهداف النظام، طريقة العمل، احتياج عملية اتخاذ القرارات للنظم.			
2	لديك قدرة على استخدام المعلومات التي تردك من نظم المعلومات الإدارية.			
3	أنت تثق في عمل نظام المعلومات الإدارية لديك.			
4	أنت تثق بالقرارات التي تتخذ اعتمادا على نظم المعلومات الإدارية			
5	تلقيت تعليماً أو تدريباً في مجال استخدام نظم المعلومات			
6	توجد استفادة من نظم المعلومات المحوسب في عملية اتخاذك للقرارات في مجال عملك.			
7	أنت تستخدم نظم المعلومات الإدارية في اتخاذك للقرارات الإدارية أي (تعتمد علي المعلومات الواردة في التقارير أكثر من الاعتماد على بديهتك وخبراتك).			
8	أعتمد في اتخاذ قراري على التخمين والحدس كبديل عند عدم توفر المعلومات الكافية.			
9	أواجه بعض الصعوبات عند استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ قراراتي.			
10	أجهزة الحاسوب من الأدوات المساعدة على اتخاذ القرارات			
11	يعتمد على أجهزة الحاسوب كأداة تنبؤية كاملة لاتخاذ القرارات			
12	الحاسوب أداة قيمة لتسيير الإعمال الإدارية			

السؤال الثالث:

درجة فاعلية وكفاءة نظم المعلومات الإدارية في المنشآت بالمدينة المنورة. يرجى منكم التكرم بوضع علامة (√) أمام التقدير الذي ترونه مناسب من وجهة نظركم:

الرقم	فاعلية وكفاءة نظم المعلومات الإدارية في المنشأة	(3) موافق	(2) لا رأي	(1) غير موافق
1	نظم المعلومات الإدارية التي استخدمها كافية وتفي بالغرض المطلوب لاتخاذ القرار المناسب			
2	أستطيع استخدام نظم المعلومات الإدارية بسهولة عند اتخاذ القرارات			
3	أستطيع استخدام نظم المعلومات اليدوية عند اتخاذ القرارات في حالة تعطل أو عدم توفر أجهزة الحاسوب.			
4	استطيع الوصول إلى المعلومات التي احتاجها في اتخاذ قراراتي بالدخول إلى نظام المعلومات المحوسب بسرعة.			
5	استطيع استخدام الانترنت بسهولة عند اتخاذ القرار.			
6	تخزين المعلومات على الأقراص المرنة والمدمجة تعتبر ميزة هامة لضمان أمن واستمرارية المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات			
7	أستخدم عند اتخاذ قراري أسلوب إدارة الأجهزة بالوسائل الآلية(أتمتة القرارات الروتينية) لما لها من أهمية كبيرة.			
8	قد أعتمد على تجاربي السابقة عند اتخاذ قرارات استراتيجييه طويلة الأمد خاصة عند عدم توفر المعلومات المفصلة			
9	إن البدائل المتاحة لي من خلال استخدامي لنظم المعلومات الإدارية المحوسبة تؤدي إلى دقة أكثر عند اتخاذ القرار من الوسائل الأخرى			
10	تؤمن نظم المعلومات الإدارية معظم المعلومات اللازمة لاتخاذ قراري			
11	تتصف المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار والمقدمة من نظم المعلومات الإدارية بأنها واضحة وسهلة الفهم.			
12	تعتبر المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية ملائمة لجميع مستويات صناعة واتخاذ القرار.			
13	تتسم المعلومات المقدمة من نظم المعلومات الإدارية المحوسبة بالوضوح والدقة والسرعة والملائمة.			
14	لاأحتاج إلى نظم معلومات إدارية طويلة ومفصلة عند اتخاذ قراري			

			المعلومة التي احتاجها لاتخاذ قراري تقدم من قبل نظم المعلومات رقميا أو بيانيا أو رياضيا أو بشكل وصفي.	15
			تسهل نظم المعلومات عرض المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار من خلال عدة وسائل عرض مرئية أو مكتوبة موجودة في المنشأة	16
			إن التأخير في تقديم المعلومة عن الوقت المطلوب يقلل من فاعليتها في اتخاذ قرار إداري صحيح.	17
			تعتبر عملية تحديث المعلومات المخزنة في نظم المعلومات الإدارية ضمن آلية معينة أمرا هاما في اتخاذ القرارات.	18
			إن عملية التحديث المستمر لنظم المعلومات تعطي دقة أكبر في اتخاذ القرارات.	19
			تتميز معلومات نظام المعلومات بالموضوعية والبعد عن التحيز الشخصي.	20
			تزداد دقة وسهولة عملية اتخاذ القرارات بزيادة أنواع نظم المعلومات المستخدمة في المنشأة	21
			تسهم معلومات النظام بالمرونة في مواجهة الظروف المختلفة	22
			تؤمن نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة إمكانية استشارة الخبراء بالسرعة اللازمة عندما تتطلب عملية اتخاذ القرار ذلك.	23
			تعتبر نظم دعم القرارات(DSS) من نظم المعلومات الإدارية التي استطيع استخدامها في جميع مراحل اتخاذ القرارات ولجميع أنواع القرارات.	24
			استطيع استخدام نظم دعم القرارات بسهولة عند اتخاذ القرارات	25
			إن تقنية استخدام النماذج(Models) تعطي صورة حقيقية وصفية لطبيعة المشكلة التي سأتخذ قرار بشأنها.	26
			تساعد عملية التدريب والتطوير المستمرة على تأهيل متخذي القرار بشكل أفضل باستخدام نظم المعلومات الإدارية	27
			يوجد آلية فاعلة لدى المنشأة لمعالجة المشكلات المختلفة التي قد تعترض استخدام نظم المعلومات الإدارية في اتخاذ القرارات	28
			تمتاز نظم المعلومات الإدارية المستخدمة في المنشأة بكفاءة عالية في توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.	29

			يمكن الاستفادة من نظم المعلومات في إعطاء معلومات حدثت في الماضي والتي قد يعتمد عليها لاتخاذ قرارات مستقبلية	30
			تؤدي كثرة المعلومات إلى الإرباك والتشويش عند اتخاذ القرارات	31
			فاعلية وكفاءة نظم المعلومات الإدارية في المنشأة	32

السؤال الرابع:

مدى اعتماد القرارات الإدارية على المعلومات التي يوفرها النظام في المنشآت بالمدينة المنورة يرجى منكم التكرم بوضع علامة (√) أمام التقدير الذي ترونه مناسب من وجهة نظركم:

(1) غير موافق	(2) لا رأي	(3) موافق	مدى اعتماد القرارات الإدارية على معلومات النظام في المنشأة	الرقم
			يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الوقت.	1
			يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث الجودة.	2
			يوفر النظام معلومات ملائمة لطبيعة اتخاذ القرارات الإدارية من حيث التكلفة والعائد منها.	3
			يوفر النظام معلومات حديثة ومحتواها يلبي احتياجات متخذي القرارات.	4
			تعكس معلومات النظام الواقع بشكل كاف.	5
			يوفر النظام معلومات تمكن متخذي القرارات من التعبير الكمي عن المعلومات.	6
			يوفر النظام معلومات مناسبة لطبيعة اتخاذ القرارات من حيث الدقة.	7
			يوفر النظام معلومات تتميز بالوضوح وسهولة الاستخدام.	8
			تعتمد المعلومات في تقييم الأداء الكلي للمنشأة.	9
			تساعد مخرجات نظام المعلومات الإداري بالمنشأة في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.	10
			تساهم المعلومات الإدارية بشكل مباشر في تحديد الأهداف والبدائل المتعددة للقيام بوظيفة اتخاذ القرارات.	11

12	تعتبر الإدارة أن دعم اتخاذ القرارات الإدارية من خلال المعلومات الإدارية وسيلة لمساعدتها في انجاز المهام وتحقيق الأهداف			
13	تساعد المعلومات المجمعة من الأقسام الإدارية المختلفة على اتخاذ القرارات الموضوعية.			
14	تساعد المعلومات الإدارية الإدارة في اتخاذ القرارات بشكل يراعي الآثار بعيدة المدى لهذه القرارات.			
15	توفر العديد من العوامل والمتغيرات الداخلية والخارجية التي يعتمد عليها عند اتخاذ القرارات طويلة الأجل.			

الفهرست

دور نظم المعلومات الإدارية
في دعم اتخاذ القرارات الإدارية
في المنشآت التجارية

الدكتور
أحمد محمود محمد خلف

مكتبة
القانون والاقتصاد
الرياض



